



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Mobbing y bienestar laboral de colaboradores del área de producción  
de una empresa privada de Santa Elena - Ecuador 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Suárez Angel, Jennifer Karen (orcid/org:0000-0002-0045-0736)

**ASESORA:**

Dra. Malqui Calla, Gladys Rocío (orcid/org:0000-0003-0097-9231)

**CO-ASESOR:**

Mg. Ruiz Sime, Pedro Henry Alejandro (orcid/org:0009-0006-3447-0440)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

PIURA - PERÚ

2023

## DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a Dios, sin él no hubiese alcanzado todo el éxito que he podido cosechar hasta hoy. Se la dedico a mi familia por ser mi mayor inspiración, pero sobre todo me la dedico a mí, porque soy una mujer luchadora, perseverante que se esfuerza a diario por alcanzar sus sueños y pese a los golpes duros que me ha dado la vida, me he levantado una y otra vez.

Suárez Ángel Jennifer K.

## AGRADECIMIENTO

Eternamente agradecida con el ser supremo por guiarme en el trayecto este período, dotarme de sabiduría para alcanzar esta meta trazada. A mis padres definitivamente les debo todo, son el tesoro más preciado que Dios me pudo regalar y mi gratitud a todos los docentes y a todas las personas que de forma directa o indirecta me extendieron esa mano amiga, impulsándome a alcanzar mis sueños con la única finalidad de verme realizada.

¡Gracias infinitas a todos!  
Suárez Ángel Jennifer K.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "MOBBING Y BIENESTAR LABORAL DE COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SANTA ELENA - ECUADOR 2023", cuyo autor es SUÁREZ ANGEL JENNIFER KAREN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 03 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO DNI: 16629286 ORCID: 0000-0003-0097-9231	Firmado electrónicamente por: GMALQUIC el 03-08-2023 17:13:19
MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO DNI: 16738252 ORCID: 0009-0006-3447-0440	Firmado electrónicamente por: HRUIZSI7 el 03-08-2023 17:05:12

Código documento Trilce: TRI - 0639635





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SUÁREZ ANGEL JENNIFER KAREN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MOBBING Y BIENESTAR LABORAL DE COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SANTA ELENA - ECUADOR 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JENNIFER KAREN SUÁREZ ANGEL <b>CARNET EXT.:</b> 0928869627 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0045-0736	Firmado electrónicamente por: JSUAREZAN el 03-08- 2023 11:25:13

Código documento Trilce: TRI - 0638748

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2 Variables y operacionalización.....	19
3.3 Población, muestra y muestreo, unidad de análisis.....	21
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	22
3.5 Procedimientos.....	23
3.6 Método de análisis de datos.....	24
3.7 Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos estadísticos descriptivos.....	32
Tabla 2. Correlación entre las variables Mobbing y bienestar Laboral .....	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Descripción del proceso investigo. ....	20
Figura 2. Percepción de violencia psicológica .....	26
Figura 3. Percepción de violencia física .....	27
Figura 4. Percepción de acoso sexual.....	28
Figura 5. Percepción de síndrome de Burnout .....	29
Figura 6. Percepción de efectos colaterales .....	30
Figura 7. Percepción de bienestar laboral .....	31

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo denominado mobbing y bienestar laboral de colaboradores del área de producción de una empresa privada de Santa Elena - Ecuador 2023, tiene como objetivo principal analizar el índice de mobbing y su relación en el bienestar laboral en los colaboradores del área de producción de una empresa privada de Santa Elena - Ecuador 2023, la investigación posee un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo no experimental, con corte transversal, en la recolección de datos se aplicó como instrumento la escala de Cisneros que midió y evaluó el índice de mobbing que existía en el personal del área de producción de la empresa objeto de estudio, previamente evaluado, analizado y aprobado por juicios de expertos del tema de la Universidad César Vallejo, los resultados evidenciaron que, el 61,7% de trabajadores denotaron incidencias de percepción de actos de abuso psicológico, luego se analizó las variables mobbing y bienestar laboral, donde, se determinó una correlación bilateral entre las variables con un valor superior a 0,98 en la escala de correlación de Pearson; se concluyó que del tipo de mobbing más frecuente es el abuso psicológico, llevando a efectos colaterales como el aislamiento, despersonalización, pensamientos suicidas, desintegración del vínculo personal y laboral.

**Palabras clave:** Acoso laboral, Bienestar laboral, Mobbing, Violencia.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work on the subject of mobbing and labor well-being of collaborators in the production area of a private company in Santa Elena - Ecuador 2023 is to analyze the mobbing index and its relationship with labor well-being in collaborators in the production area of a private company in Santa Elena - Ecuador 2023. The research has a quantitative approach with a non-experimental descriptive design, with a cross section, in the data collection the Cisneros scale was applied as an instrument that measured and evaluated the mobbing index that existed in the personnel of the production area of the company under study, previously evaluated, analyzed and approved by expert judgments on the subject of the Cesar Vallejo University, the results showed that 61.7% of workers perceived incidences of perception of acts of psychological abuse, then the mobbing and labor variables were analyzed, where a bilateral transmission was evidenced between the variables with a value greater than 0.98 on the Pearson production scale; It was concluded that psychological abuse is deduced from the most frequent type of mobbing, having side effects such as isolation, depersonalization, suicidal thoughts, disintegration of the personal and work relationship.

**Keywords:** Workplace harassment, Labor well-being, Mobbing, Violence.

## I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia el ser humano ha buscado la manera de producir, trabajar y desenvolverse dentro de la naturaleza que les rodea a través de actividades que le permite mejorar sus condiciones de vida. La búsqueda constante del éxito laboral que cumpla con las expectativas de alcanzar una vida plena y digna como persona, ha considerado al trabajo un eje principal para alcanzar su autorrealización. Según Ahumada et al. (2021), El trabajo ha sido identificado como un determinante social de la salud, generando efectos positivos o negativos. Los autores hacen referencia a que existen factores que permiten crear un ambiente laboral agradable en el cual el trabajador alcanza su máximo potencial, no obstante, en otros casos el ejercer una labor diaria en un ambiente laboral hostil puede desencadenar patologías que afectan el estado de salud físico y psicológico del mismo.

En la Sociedad del siglo XXI, pese al avance tecnológico en ambientes laborales presentados en la actualidad, existe una problemática de salud pública a nivel mundial que desencadena afecciones en el aspecto físico-psicológico de la víctima; el mobbing o acoso laboral se refiere a la serie de acciones de hostigamiento hacia un trabajador, el cual afecta en el desenvolvimiento de las relaciones interpersonales dentro de la institución donde ejercen, incidiendo de forma directa en la producción de una empresa determinada (Ávila, 2020).

La Organización Internacional del Trabajo (2018), evidenció que en Francia uno de cada cuatro empleados declaró ser víctima de mobbing debido a sus creencias, orientación sexual, género, raza, estado de salud o discapacidad, y en los últimos años el 33% de varones y el 32% de féminas, declararon algún tipo de denigración por parte del empleador o compañeros; esto a pesar de ser un país con leyes estandarizadas enfocadas al cumplimiento de sus artículos en defensa del empleado.

En México en el 2020, se identificó una prevalencia de mobbing del 47% de cerca de 14 mil en empleados industriales en la Ciudad de Juárez por parte del empleador o compañeros de trabajo, donde un gran porcentaje de los afectados presentó estrés

laboral, depresión, afecciones en su estabilidad emocional, dificultades en el desempeño, retraso en actividades, pensamientos de renuncia a la institución y en situaciones más complejas existió abusos de la integridad física por abuso sexual, lo cual ocasionó pensamientos suicidas en las víctimas (Nava et al., 2020).

Según datos expuestos en Uruguay, se manifiesta que cerca del 61% de los acosadores dentro de una institución son los jefes, mientras que el 33% de los que imparten el Bullying son prestadores con el mismo rango, sin embargo el 6% de las personas que intimidan dentro de la empresa son subordinados; en la mayoría de los casos las víctimas de mobbing fue el sexo femenino u homosexuales llegando a un 65%, donde muchas de las víctimas se abstuvo de presentar alguna queja o denuncia ante las entidades encargadas de sancionar este tipo de acciones (Ahumada et al., 2021).

En Ecuador existe el Código del Trabajo, ley que rige a empresas públicas y privadas para el respeto de los derechos del empleado; sin embargo, esta ley no es cumplida a cabalidad por múltiples empleadores del país, al ser caso omiso del mismo, donde, los empleadores en ocasiones son quienes realizan el mobbing dentro de su empresa, abusando de la falta de control por parte de las entidades gubernamentales; explotando al empleado con una remuneración menor a lo establecido por decretos, excediendo tiempos de trabajo sin un pago adecuado de horas extras; amenazando al trabajador con el despido del mismo si no cumple con lo indicado (Ávila, 2020).

En Ecuador es constante visualizar este tipo de abusos, donde, el empleado soporta situaciones de discriminación o abuso laboral por parte del empleador o compañeros de trabajo por la falta de plazas laborales dentro del estado ecuatoriano posterior a la pandemia por Covid-19, donde cerca del 54% de los ecuatorianos no cuenta con un empleo estable y digno; esta falta de plazas laborales es el motivo del trabajador a soportar situaciones de mobbing por la necesidad de mantener un sustento económico (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2022); En un estudio realizado por Olmedo (2022), evidenció que el 4% de los trabajadores participantes sufrieron algún tipo de mobbing de forma diaria, sin embargo, las cifras se elevan hasta el 19% en el sexo femenino, de las cuales, un 8,7% sufrió acoso sexual y discriminación por su género.

En la provincia de Santa Elena, al ser una provincia en vías de desarrollo no cuenta con entidades gubernamentales establecidas dentro de la jurisdicción, lo que dificulta un control estricto a empresas privadas o públicas dentro del sector, quedando en la impunidad el abuso laboral por parte del empleador hacia el empleado, episodios que generan malestar en los trabajadores al momento de desempeñar sus labores cotidianas, afectando en la producción de una empresa.

Las víctimas de mobbing son un grupo expuesto a múltiples tipos de maltrato entre el que se destaca la violencia psicológica, se tiene que considerar que dentro del Ecuador existen leyes que protegen al empleado público o privado por entidades gubernamentales, sin embargo, no se logra solventar las necesidades de este grupo específico, por la falta de conocimiento de sus derechos y obligaciones emitidas por las leyes institucionales, o por la necesidad de una fuente de ingresos económicos que ayuden a solventar los gastos intradomiciliarios; arriesgando su integridad física y psicológica ante este tipo de situaciones.

En la provincia de Santa Elena no se han realizado estudios específicos de cómo afecta el mobbing en el aspecto físico, psicológico del trabajador de la jurisdicción, generando una necesidad de conocer cómo afecta el mismo dentro de las empresas peninsulares y en sectores aledaños del territorio, en el cual laboran empleados sin conocer sus derechos o posibles afecciones al soportar distintos tipos de actividades de discriminación dentro de sus lugares de trabajo.

Por otro lado, en el sector no existe una institución específica en el control del mobbing o abuso laboral, dificultando al personal de salud ocupacional la detección de afecciones en la salud mental del empleado víctima de abuso laboral, ni poder ejecutar intervenciones que incentiven a las víctimas de Bullying laboral a buscar una ayuda adecuada con el fin de disminuir el índice de discriminación laboral.

En una empresa privada del cantón Santa Elena, por la falta de control en las mismas, existen casos de discriminación hacia el trabajador de la institución, el cual, afecta en la calidad de producción final y en el bienestar laboral del empleado afectando su salud psicológica, problema que, da un propósito a este trabajo investigativo de incentivar a

futuros investigadores del Ecuador a buscar soluciones para intervenir en la población trabajadora víctima de Bullying laboral o mobbing, al ser un grupo vulnerable de violencia psicológica o física de forma cotidiana y así encontrar estrategias de reducción de daños en la salud mental del afectado, logrando un mejor ambiente laboral dentro de las instituciones.

Con los antecedentes antes expuestos y con la premisa de identificar la problemática existente, se plantea el siguiente enunciado:

¿Cómo incide el mobbing en el bienestar laboral en los colaboradores del área de producción de una empresa privada de Santa Elena -Ecuador 2023?

El objetivo general planteado: Analizar el índice de mobbing y su relación en el bienestar laboral en los colaboradores del área de producción de una empresa privada de Santa Elena - Ecuador 2023 y por objetivos específicos: Identificar el tipo de mobbing más frecuente en los trabajadores de producción de una empresa privada del cantón Santa Elena - Ecuador, Evaluar el nivel de bienestar laboral y los efectos adversos presentados en víctimas de mobbing de una empresa privada, Santa Elena – Ecuador, Determinar el grado de relación entre mobbing y bienestar laboral de los trabajadores de producción de una empresa privada, Santa Elena – Ecuador.

Finalmente se plantea la hipótesis correspondiente: El mobbing afecta en el bienestar laboral de los colaboradores del área de producción de una empresa privada del cantón Santa Elena, influyendo en la calidad del producto final y en la salud mental del empleado de la institución.

## II. MARCO TEÓRICO

En Suecia, Navarrete (2019), se propuso el objetivo de expresar el mobbing como contexto de indagación médica y el psicoanálisis con repercusión en el estrés, para ello se detalló una serie de aproximadamente 800 casos de hostigamiento grupal hacia un individuo en común, a pesar de que el mobbing es un fenómeno practicado en la antigüedad, no fue hasta el año 1980 que empezaron a realizarse investigaciones acerca del tema, la muestra de la investigación fue de aproximadamente 2400 encuestas aplicadas a los empleados, que muestra los siguientes resultados.

Navarrete (2019), evidenció que, el 25% de trabajadores víctimas de mobbing son los recién llegados a formar parte del mercado laboral, es decir que 1 de cada 4 nuevos empleados, son víctimas de acoso laboral, destacando en la investigación que el género que tiene más incidencia de sufrir mobbing es el sexo femenino con un 55%, mientras que el sexo masculino prevalece en el 45% restante, en las deducciones de esta indagación se manifiesta que los acosadores someten a víctimas de su mismo género en mayor proporción, ejemplificando este caso, del 55% de las mujeres acosadas el 40% sus acosadores fueron mujeres y el 30% fueron hombres, y del 45% de los víctimas masculinas, el 76% fueron hombres acosadores y el 21% mujeres, en ambos casos el porcentaje restante muestra una combinación de ambos sexos como perseguidores. Como conclusión, se promovió la prevención administrativa, para evitar los daños psicológicos graves sobre la víctima, se debe tratar con terapias de rehabilitación, para reducir los signos y síntomas psicológicos que afecten a la persona expuesta a un caso de mobbing.

El mobbing es un tema de investigación que se incluye en el ámbito psicológico y de salud, debido a su gran impacto en la salud del individuo, en la cual pueden ser un factor de inicio de ideas suicidas en los trabajadores, por el hostigamiento que le causan sus compañeros, superiores e incluso subordinados (Navarrete, 2019).

En España Alonso (2019), se propuso el objetivo de buscar las causas de origen de actos de abuso y hostigamiento laboral contra una persona, en los países europeos, se exponen casos de mobbing, sin embargo, España es quien lidera la tabla porcentual con

un 4% de casos, del cual el 15% o más de los casos no son denunciados; se aplicó un cuestionario para la identificación de afecciones psicológicas en el trabajo, donde, se detectó mayor frecuencia de mobbing en personas menores de 35 y mayores de 50 años, también se identificó el área laboral donde más se presentó víctimas, ubicándose el sector de la salud en primer lugar con el 24% de víctimas, seguido del sector de administrativo con el 16.6% de trabajadores acosados por mobbing, la investigación concluyó que por la falta de control en empresas privadas y públicas en España, los casos de acoso laboral en sectores claves al ser instituciones con trabajadores de ambos sexos se mantendrán, sin embargo se incentiva al área administrativa y autoridades a llevar un mejor control del personal para reducir los casos de mobbing y los posibles efectos adversos ante esta problemática social.

El estudio realizado en Canadá por Westhues (2019), donde el investigador se basó en el objetivo de detallar las consecuencias que tiene una víctima de acoso laboral y su destrucción profesional, en donde se destacaron valores representativos, en el cual de 15 de cada 100 personas de nuevo ingreso en un trabajo, sufren de mobbing, del cual aproximadamente el 65% del acoso es dirigido hacia mujeres, en donde las edades de mayor énfasis de mobbing circulan en menores de 30 años y mayores de 55 años, siendo estos grupos etarios más vulnerables de generar impacto negativo psicológico, por ende, el autor concluyó en su estudio, que el mobbing es una problemática social-laboral, en donde la mejor solución es dar a conocer a los administradores de la empresa, los actos de hostigamiento y persecución, evitando así futuros tratamientos y terapias costosas, que incluyen mediadores y profesionales de acompañamiento psicológico.

En República Dominicana, Féliz (2019), se planteó como objetivo identificar la asociación que tiene el mobbing y las consecuencias físicas sobre el afectado, la indagación se realizó en una muestra de 342 personas que fueron víctimas de mobbing, siendo el sexo predominante el femenino con un 88%, en donde se destacan diferentes acciones de hostigamiento estudiadas caracterizadas por no poder expresar ideas obteniendo un 59,6%, sensación de culpabilidad en la víctima 53,2%, mobbing verbal 51,3%, denigración profesional 33,2%, acusaciones de la vida íntima de los trabajadores 18,9%, aislamiento 17,7%. El autor concluyó que a pesar de que las características expuestas

en un acto de mobbing suelen pasar desapercibidas, la víctima debe buscar ayuda profesional inmediata superior, para la prevención y tratamiento de mobbing, garantizando el cumplimiento de los derechos de todas las personas.

El estudio realizado en Estados Unidos por Leymann (2019), enfocó su objetivo de investigación en desarrollar técnicas y estrategias que ayuden al agresor a romper el ciclo de mobbing, la muestra de investigación se obtuvo de 300 personas, donde se estima que el 65% son víctimas de mobbing, siendo el 58% mujeres y 42% hombres, en el estudio se identificó que aproximadamente el 10% y 15% de los acosados poseen ideas suicidas, por ende se detalló en las conclusiones, que la forma más efectiva de reducir actos de hostigamiento laboral empiezan con circuitos de comunicación y respeto además de generar valentía y confianza en las víctimas para lograr denunciar un acto de acoso y establecer tratamientos para las personas que han sido afectadas psicológicamente.

En México Letelier, et al. (2019), visualizaron su objetivo en identificar los factores que permitan el reconocimiento del mobbing como un síndrome organizacional, en el cual se realizaron estudios a los trabajadores que laboran en el área de ventas de la empresa cervecera de México, estudio donde se obtuvieron diferentes hallazgos con características positivas inclinadas al mobbing y al Síndrome de Burnout, para alcanzar estos resultados, los autores implementaron diferentes Escalas de medición de Mobbing,

En la investigación Letelier et al. (2019), demostraron que el agotamiento emocional y la despersonalización son principales indicadores de Acoso laboral, es decir que afecta psicológicamente a los trabajadores de las diferentes empresas. La indagación en cuestión fue aplicada a 26 trabajadores donde se analizó lo siguiente: las edades promedio de víctimas de mobbing fluctúa entre los 21 y 50 años, en el estudio se muestra que 20 personas, han sufrido algún tipo de acoso laboral durante su vida profesional, sin embargo, se observa que el 76,9% de los trabajadores, indican que no se sintieron como víctimas de mobbing durante aproximadamente 6 meses anteriores al estudio. El autor expuso en su conclusión que la antigüedad del trabajo puede ser causantes de formar acosadores, por la experiencia obtenidaacoso.

Los trabajadores de empresas, se encuentran bajo presión laboral, en donde pueden convertirse en víctimas de los diferentes síndromes organizacionales que puedan afectar su salud, tanto emocional, como social y física, causando en los trabajadores, frustración en su ambiente laboral, además que Letelier consideró que los ambientes laborales sanos mentalmente y psicológicamente deberían ser considerados como un derecho para el trabajador (Letelier et al., 2019).

En un estudio realizado en Colombia por Gómez y Sánchez (2021), enfocaron su objetivo en identificar la afectación física, emocional, social y psicológica que poseen los trabajadores expuestos a mobbing, los autores describieron el termino mobbing como una enfermedad profesional-laboral, debido a su incidencia e intensidad dentro del ámbito organizacional, generando gran preocupación social, psicológica, física y emocional. La siguiente investigación se realizó en los trabajadores de instituciones educativas, con esto los investigadores determinaron que el acoso laboral no solo se da en organizaciones empresariales, sino que también en el ámbito educativo, la semejanza de ambos ámbitos es que existen jerarquías, en las que se demuestran el acoso ya sea según su intención o nivel en el que se encuentran profesionalmente.

Gómez y Sánchez (2021), aplicaron 200 encuestas del cual el 56% de los encuestados son mujeres, mientras que el 44% son hombres, de nuestro 100% de población se obtuvieron los porcentajes etario, clasificados de la siguiente manera: 44% entre 26 y 35 años, 23% entre 36 y 45 años, 15% edades de 18 a 25 años, 13% entre 46 a 55 y solo el 5% alcanza a personas mayores de 56 años. En la encuesta realizada, se aplicaron 12 interrogantes, en las cuales se presentaron 9 ítems con respuestas negativas hacia el mobbing, muestra que solo 3 interrogantes, muestran aproximadamente un 5% relativo a formas de ser víctimas de mobbing, destacando que la presión laboral, la incomunicación y los comentarios negativos, afectan su forma de trabajo.

La conclusión de esta indagación, demostró como la envidia, los celos y la inseguridad, son sentimientos causantes de mobbing, ya que se pueden establecer acciones que busquen humillar a los profesionales que destacan con creatividad e ideas innovadoras, por ende, el acosador, busca descargar sus sentimientos de peligro, a través de la ira,

generando acciones que se muestren agresivos, ya sea física, psicológica o socialmente, además del alto costo de inversión que tienen los responsables de la empresa en los tratamientos de rehabilitación, que pudieron ser reducidos en tratamientos preventivos y de seguridad del trabajador (Gómez y Sánchez, 2021).

En Venezuela, Pérez (2019), enfocó su objetivo en analizar la incidencia del mobbing, mostrando el perfil característico de una persona víctima de acoso laboral, en el estudio se encuestaron a 51 personas evidenciando los siguientes resultados durante el proceso, aproximadamente un 56% presentan un nivel de violencia y presión laboral alta, el 34% su nivel de acoso es medio, mientras que el 10% es bajo o no lo presenta, también se observó que el 78% de las personas que son víctimas de mobbing muestran signos de despersonalización, el 63% presentaron niveles de estrés alto y un 22% signos depresivos.

Se concluyó que la reglamentación de cada país donde se establecen leyes para proteger la integridad bio-psico-social de los individuos son escasas, por ende, las empresas deben contar con jueces ecuanímes, que ayuden a resolver estas problemáticas, además de la propuesta de una detección temprana de un caso de mobbing, que puede ayudar a no generar consecuencias negativas, tanto para la empresa, como para la víctima.

En Perú, se publicó un trabajo descrito por Chimpen et al. (2021), donde se resaltó su objetivo: determinar la inexistencia de normativas que regulen específicamente el acoso psicológico laboral, sin embargo, se establecen ciertas normativas que protegen a los trabajadores, describiendo como resultado de su investigación que el mobbing genera problemas sociales, físicos y psicológicos a los individuos, y esto es considerado como falta grave ante la ley.

Chimpen et al. (2021), realizó una muestra de encuestas, en donde su población fue de 387 empleados, donde el 51,7% fueron mujeres y 48,3% fueron hombres. Para realizar el estudio se empleó la escala de Cisneros que cumple con 43 parámetros para evidenciar signos de acoso laboral, sin embargo, su validez factorial se divide en 6: violencia verbal, intimidación, aislamiento de emociones, humillación y maltrato, sabotaje

y desacreditación profesional, obteniendo los siguientes porcentajes positivos hacia el Mobbing: 67,38%, 67,39%, 63,24%, 60,05% y 64,83% correspondientes a cada parámetro de validación.

Se concluyó con la deducción de que la humillación va dirigida hacia los trabajadores de más eficiencia, debido a la amenaza que estos representan, por ende, se recomendó la promoción de concientización en los trabajadores donde se expongan a terapias grupales preventivas, generando inclusión y aceptación de las diferentes habilidades que poseen las personas para mejorar el ambiente laboral.

El estudio realizado en Chile por Castro y Zeballos (2019), proyectaron su trabajo al objetivo de revelar la realidad que afecta a los trabajadores chilenos tanto física como psicológicamente, las encuestas realizadas en el estudio son de 5000 personas, en las cuales se demuestra que el 34% han sido víctimas de mobbing durante su trabajo presente, y un 33% indico que fue participe de la misma en su trabajo anterior, demostrando mediante los test aplicados que el 30% de estas víctimas presentan ideas suicidas, y el 5% creen que las mejor salida a su trauma es la muerte.

Los autores concluyeron que a pesar de que la legislación presente ciertos artículos referentes al cuidado y protección de los trabajadores, la ley no llega a todos por iguales, ya que el Estado no busca la solución de estos problemas en los miles de trabajadores afectados, por eso el estudio buscó vías de apoyo alternativos para trabajadores acosados, que se traduce al apoyo psicológico de terapias conductuales y cognitivas que rehabiliten y exista una reintroducción de estas personas a un ambiente laboral seguro.

En la ciudad de Quito en Ecuador, Ávila (2020), realizó un trabajo investigativo enfocando su objetivo a evidenciar los riesgos psicosociales, que afectan al individuo tanto en lo físico, psicológico y emocional, al igual, que la investigación realizada en Venezuela, la investigación de Ávila, buscó exponer las leyes que protejan la integridad de la víctima. El Código De Trabajo, El Código Penal Ecuatoriano y La Constitución Del Ecuador, poseen doctrinas para su el alcance de su objetivo; en donde se determina con certeza que el mobbing es uno a de las principales causas que generan mayores tasas de desempleo, generando graves daños a las víctimas de acoso.

La encuesta aplicada por Ávila (2020), a los 269 trabajadores, arrojaron los siguientes resultados, empezando por el bienestar psicológico alto, medio y bajo; 78 personas, que representan el 29%, 29 que son el 10,8% y 162 personas que muestran el 60,2%, correspondientemente, es decir que un gran porcentaje, muestra que su bienestar psicológico no se encuentra en los mejores niveles. El bienestar subjetivo muestra que el 56,9% de las personas sometidas a esta encuesta reflejan su nivel más bajo. La parte más afectada para la población de muestra, el 79,2% de trabajadores víctimas son afectadas en la parte sentimental. Además, se concluyó que el psico-terror deja a sus víctimas en un estado de permanente hipervigilancia, lo que finalmente le ocasiona un estado de estrés intenso, y una vez agotado queda susceptible no solo a sufrir un accidente de trabajo, sino también podría llegar a suicidarse.

En una investigación realizada en Ecuador en Babahoyo por Bajaña y Delgado (2019), en donde visualizaron su objetivo a reconocer las debilidades legales que poseen los jueces en el cantón Babahoyo acerca del mobbing, donde se muestra una opresión de poder de una persona sobre otra, generando psico-terror, pues este actor es partícipe de un delito, sin embargo los jueces, conciben negativas de resolución ante estos casos, ya que no se establecen las acciones judiciales adecuadas ante estas injurias.

En el estudio transversal que se realizó durante la indagación de Bajaña y Delgado (2019), se obtuvo una muestra de 209 personas que sufrieron acoso laboral, comparadas con una población de 209 personas sin ser víctimas de ningún tipo de Moobing, hemos tomado los resultados de las víctimas para analizarlos las cuales el 52,6% fueron mujeres y el 47,4% restante hombres. El estudio detallo que las víctimas de acoso presentaban signos de insomnio, depresión y demás trastornos que afectan a su psique y salud física, la edad media de las víctimas de mobbing es de 35 años. El 3,3% de las victimas refirieron tener problemas de depresión, es decir que esta población presenta signos de mobbing de tiempo prolongado, y de 8,2% de los encuestados se encuentran en tratamientos de ansiolítico, debido a su insomnio y depresión.

Los autores concluyeron con que los reglamentos mundiales deberían someterse a una modificación, para obtener más artículos que apoyen al bienestar bio-psico-social,

identificando que las conductas de acoso deben ser sancionadas, acorde a su gravedad (Bajaña y Delgado, 2019).

En Ecuador en el cantón Simón Bolívar, Hermosa (2019), centró su trabajo al objetivo de obtener una herramienta justa que brinde la información adecuada para que los trabajadores creen conciencia acerca del acoso laboral, en los últimos 5 años se han presentado aproximadamente 390 casos reconocidos, tomando en cuenta que son 78 casos aproximadamente cada año, el estudio demostró que el 50% son trabajadores cuenta con residencia en el país, y el 50% restante son de nacionalidad nativa ecuatoriana, en los resultados se mostraron que un 46% de mobbing son causados por el propio jefe y el 44% son del mismo piso jerárquico.

Se concluyó indicando que el mobbing no solo se da en niveles superiores, o a personas de la misma nacionalidad, buscando la mejor solución que es generar leyes internas que promuevan igualdad de derechos y trabajo, crear un ambiente laboral sano, que no proceda a generar inconvenientes profesionales y personales a los trabajadores.

En Santa Elena ciudad del Ecuador, Solis y Mora (2022), proyectaron su objetivo a analizar la implementación de estrategias que capaciten a los trabajadores sobre los diferentes tipos de acoso laboral, el estudio fue realizado a 35 personas que laboran en Roquetas del Mar, donde el 66,7% especifican que su ambiente laboral es hostil, el 78,8% conoce acerca de las consecuencias psicológicas que trae consigo el mobbing, 57,6% de trabajadores han presenciado un acto de acoso laboral dentro de su empresa, y del 100% de trabajadores solo el 84,8% está dispuesto a denunciar un acto de mobbing, a pesar de ser un porcentaje alto, el 15,2% restante tiene miedo a las posibles consecuencias de una denuncia.

El mobbing es un acto social de grave impacto, sin embargo, es tomado a la ligera, los autores concluyen que se debe establecer en la empresa Roquetas del Mar leyes que protejan la integridad de los trabajadores, además de aplicar talleres de concientización.

Otro estudio realizado en Santa Elena – Ecuador, Quimi (2022), tiene por objetivo establecer una relación entre los riesgos psicológicos y sociales y como afecta su

desempeño laboral en los sectores hoteleros de la península, la muestra de la investigación obtenida de 120 personas, el 88% manifiesta tener conflictos dentro de su área laboral, el 79% cree que el ambiente laboral genera estrés, lo cual afecta al desempeño de su trabajo, en cuestión a la remuneración el 53% determina que su ingreso es muy bajo como para resolver las necesidades básicas que tienen, lo cual generan malestares psicológicos. Se concluyó que el malestar generado por los trabajadores, los pensamientos de generar poco ingreso en su trabajo, son situaciones que afectan su psique y con esto alteran su funcionalidad laboral.

En Santa Elena – Ecuador muestra otro estudio elaborado por Chamorro (2020), donde su objetivo principal se basaba en determinar la incidencia de estrés laboral que tienen los trabajadores en una empresa de procesos de alimentos. La muestra de investigación se circula en 120 entrevistados, en la cual el 56% de los trabajadores indican tener una relación regular con sus superiores, el 10% indican sentir estrés dentro de su trabajo, además que los trabajadores muestran tener signos de cansancio laboral y cefalea en un 49%, causados por el pensamiento de insuficiencia en su trabajo.

En la actualidad el mobbing, no se evidencia a primera vista, por la normalización de actos agresivos en el entorno cotidiano, se concluyó que el ambiente laboral influye en el desempeño profesional, afectando su condición física y psicológica, recomendando que las empresas establezcan medidas de protección, seguridad y monitoreo de víctimas de acoso laboral, apoyo psicológico y terapias para sus víctimas (Chamorro, 2020).

En la investigación dispuesta por (Nava, Reyes, Nava, y Cobos, 2020) indicó en su trabajo acerca del abuso físico y sexual que tienen las víctimas de mobbing en las empresas donde laboran donde se puede establecer que la agresión tanto física como el abuso sexual pueden afectar de manera negativa la parte psicológica de los trabajadores, debido a que no sólo afectan al individuo como tal sino que también se ve afectada la parte laboral profesional, generando diferentes tipos de pensamientos que puedan generar exclusión.

A través de la retroalimentación del mobbing en los diferentes países, se puede concretar que los diferentes autores, coinciden que esta problemática, va más allá de solo dos

personas enfrentadas profesionalmente, se puede distinguir con claridad la necesidad de destacar entre la multitud, por sentirse inseguro personalmente, sin embargo, las acciones que se toman pueden desencadenar un final trágico para la víctima.

Según la Teoría de Leyman, el mobbing, es ejercido como una violencia psicológica extrema, que se da a una persona por un tiempo largo, generando inconformidades, con el objetivo de destruir a la persona acosada laboral y personalmente, perturbar su ejercicio profesional, causando trastornos que afecten su psique, su estado de salud física y social; dentro de la teoría se analizan varias subescalas enfocadas a las víctimas de mobbing, las cuales son: Mengua en el trabajo, progreso entorpecido, falta de comunicación, intimidación encubierta (Didier, 2022).

La evaluación que se obtiene de estas dimensiones logra informar acerca del tipo de acoso que se obtiene en la organización, cualquiera de las dimensiones puede predominar, así se evalúa, la forma de acoso, y a través de estos resultados los administradores de las organizaciones puedan actuar de forma correcta en contra estas injusticias laborales (Didier, 2022).

Otras de las teorías referentes al Mobbing es la propuesta por el filósofo J.M. Schaeffer en 1952, el cual, describe las acciones, palabras e incluso los gestos y comportamientos, son comportamientos que pueden reflejar una conducta de abuso (Yrigoyen, 2022).

La estructura de la teoría de Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper incluye los siguientes componentes: en primer lugar, las causas y antecedentes del mobbing, entre los que se incluyen los originados en el lugar de trabajo (clima laboral, cultura, estilo de supervisión, conflictos de roles, etc.) (Diener, 2019). En segundo lugar, qué tácticas usan los acosadores dentro de una organización en particular, y cómo la persona acosada responde e interpreta tal comportamiento.

La teoría X/Y de McGregor, habla sobre el bienestar laboral. Douglas McGregor sugirió que hay dos visiones del ser humano. Según la Teoría X, un trabajador nunca se sentirá motivado por las tareas asociadas a su puesto de trabajo. Por lo tanto, la única opción viable era obligarlo a realizar las tareas que le fueron asignadas. De acuerdo con la Teoría Y, por otro lado, un empleado puede encontrar su trabajo satisfactorio

dependiendo de las circunstancias, incluido el entorno laboral. Además, para sentirse realizado, normalmente está dispuesto a aceptar la responsabilidad (Duarte, 2019).

Teoría de la motivación e higiene de Herzberg (Duarte, 2019). De acuerdo con esta teoría, hay dos cosas que afectan la actitud y la perspectiva de una persona hacia su trabajo, y el trabajador debe estar motivado para trabajar duro. Se crearon dos grupos de estas variables. Los factores intrínsecos o motivadores y los factores extrínsecos o higiénicos se oponen entre sí.

Teoría de la motivación de Toro. Según esto, existen tres dimensiones que inciden en la motivación laboral. Los factores psicológicos y sociales forman parte de la dimensión interna. La dimensión externa reúne todos esos motivadores externos. Relación entre lo interno y lo externo: Discute cómo las acciones de las personas están dirigidas hacia las condiciones que quieren ver fuera de sí mismas (Catañeda, 2020).

La teoría especulativa del arte, se desarrolla específicamente en los valores de la identidad de cada persona, su nacionalidad, costumbres, cultura, la libertad de expresión. El cual, busca que las personas se ayuden entre sí, acepten las diferencias, y aprendan a trabajar en conjunto con las características únicas de cada persona y de esta forma expresar una mejor idea que ayude en el aumento de la capacidad de comunicación y trabajo en equipo (Yrigoyen, 2022).

Otra de las causantes de Mobbing son los sentimientos infantiles de celos y envidia, debido a la actividad, creatividad y brillantes que presentan los demás empleados, los cuales son hace sentirse como una nulidad.

El mobbing juega con la psicología de las personas, depende de la víctima, la intensidad de las consecuencias productos del mobbing, dentro de la salud mental se presentan cuadros de desorden de la psique, enlistados de menor a mayor grado de intensidad: trastornos de ansiedad y pánico, trastornos depresivos, trastornos de somatización, sensibilidad, adicciones, trastornos de personalidad múltiples, exclusión voluntaria de la sociedad y de su entorno profesional. En el último de los casos, que la víctima no cuente con ayuda profesional, y no sepa sobrellevar solo esta problemática, se convierte en un padecimiento crónico, muchas personas que no superan esta fase, terminan buscando

el suicidio como opción de libertad de su sufrimiento (Navarrete, 2019).

El mobbing, se caracteriza por englobar cuatro dimensiones específicas, las cuales, se describen a continuación:

Se entiende como acoso psicológico al mantenimiento persistente e intencional de pautas de maltrato psicológico que se concretan en determinadas acciones (Morales et al., 2021).

La violencia física es entendida como una forma de control, intimidación y agresión al cuerpo de otra persona y puede hacerse a través de contacto directo con el cuerpo o bien, mediante limitación del movimiento (Climent et al., 2023).

El acoso sexual se encuentra determinado por las conductas intimidantes o de coacción de naturaleza sexual, ya sean físicas, no-verbales, psicológicas. Todas las distintas conductas se engloban en distintos grados, pasando de leves a peligrosas (Saavedra, 2022).

El síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional se entiende como la respuesta que da un trabajador cuando percibe la diferencia existente entre sus propios ideales y la realidad de su vida laboral. El estrés, que afecta negativamente la salud, el bienestar, el empleo y la sensación general de logro, es posiblemente el mal de nuestra civilización porque impregna todas las facetas de la vida diaria. El síndrome de burnout es un proceso novedoso que se está desarrollando en el área de la salud ocupacional. (Valsania et al., 2022).

El bienestar laboral Según Jiménez, et al. (2020), es concebido como uno de los elementos organizacionales que manifiestan satisfacción general para el trabajador el bienestar laboral va más allá de trabajar en un ambiente libre de problemas, sino que busca la realización personal, profesional y colectiva de la empresa, unificando las diferentes capacidades de los obreros, creando así equipos de trabajo que sumen al funcionamiento de calidad de la organización, con esto trae fluidez, ligereza psicológica, mejores relaciones interpersonales y comunicación asertiva, el síndrome de Burnout es

un trastorno de adaptación a largo plazo asociado con un afrontamiento insuficiente de las demandas psicológicas del trabajo. Degrada la calidad de vida de una persona y reduce el calibre de los servicios de atención médica ofrecidos. Estos aspectos del bienestar laboral y cómo se perjudica a las víctimas del mobbing son temas de discusión. Según una teoría psicológica, las víctimas del acoso pueden sentirse cohibidas en el trabajo y en su vida personal.

El principal objetivo que tiene el bienestar laboral se basa en ofrecer a los trabajadores mejores niveles de salud y vida, lo cual trasciende en la mejora del su desempeño, además de tener un ambiente libre de discusiones, el bienestar laboral establece transporte, seguridad, remuneración y horario adecuado lo cual mejora sus condiciones de vida básica no solo en su lugar de trabajo, sino también en su vida familiar (Blanco y Moros, 2020).

Para Maderos et al. (2021), las ventajas de que exista un ambiente laboral adecuado, se divide en 2: ventajas para los empleados, donde se puede evidenciar un equilibrio de salud psicológica, física y social; al mantener este equilibrio, los obreros faltaran menos a su trabajo debido a su buena energía y salud, además que su moral y niveles de vocación se mostraran en altos niveles, lo cual aumentará la confianza y capacidad resolutiva de los empleados, con esto trae consigo las ventajas empresariales, donde cada una de los recursos humanos, aportan en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Montoya (2021), determina que el acoso laboral o mobbing es una práctica a largo plazo, debido que la víctima no pasa de ser acosada de un día a otro, por lo que, este proceso busca dinamismo, en donde la víctima nunca sale ilesa de la problemática en la que entra.

Las pequeñas características, que parecen ser común en el trato ocasional entre amistades, como la colocación seudónimos, es un indicio de acoso, las injurias y humillaciones públicas son signos de alarma visibles ante un caso de mobbing, a medida que se incrementa la intensidad de estos factores, las acciones que se presentan, pueden desencadenar en contacto físico o maltrato (Montoya, 2021).

Almirall (2019), destaca en su investigación que una de las causas principales es la amenaza e inseguridad que sienten los acosadores dentro de su lugar de trabajo, evidenciando que el tipo de Mobbing más común es el descendente, ya que los cambios a los que presentan los acosadores, frente a un nuevo empleado, con ideas creativas, hace que estos experimente inseguridades en sus carreras profesionales, por este motivo sus actos se ven reflejados a la denigración y humillación de sus colegas de trabajo.

La segunda variable se caracteriza por 2 dimensiones, las cuales, se describen a continuación:

Se muestra como bienestar laboral al sentimiento general de satisfacción y realización en y a través del trabajo que va más allá de la ausencia de problemas de salud. El bienestar se centra en la percepción personal y colectiva de las situaciones y limitaciones del ámbito profesional (Medina y Lorany, 2022).

Los efectos colaterales son un término que no se usa actualmente ya que se han unificado en el concepto de reacción adversa, y se refiere a una consecuencia no buscada que forma parte de la propia acción, los signos y síntomas de alarma que presentan las víctimas de mobbing, el género más afectado por el acoso sexual, psicológico y físico, las edades de los más afectados, las nuevas incorporaciones con mejores y más originales ideas que sus compañeros, los empleados de mayor edad y el objetivo de superación uno mismo sin importar cómo o a quién dañar (Medina y Lorany, 2022).

La denigración y rechazo de algunas personas, hacia otras por su costumbre, edad, nivel de instrucción alcanzado, raza, son tomadas como defectos que causan exclusión del grupo de trabajo, e inclusión se puede dar el caso de ser un empleado nuevo el cual no cumple con las expectativas del acosador, y es excluido sin razón aparente (De la Cruz, 2021).

Las víctimas, son el grupo que reciben las consecuencias mayores, las cuales afectan su psique, al igual que su salud emocional, social e incluso física; entre las contrariedades a las que se enfrentan estos individuos, podemos encontrar el trastorno

de estrés postraumático, irritabilidad, depresión, ansiedad, e incluso ideas suicidas (Catañeda, 2020).

En la parte física, se desarrollan diferentes signos y síntomas, que hacen que la víctima pueda correr grave peligro, por ser signos de alarmas que pueden pasar desapercibidos por terceros, destacando dolor lumbar, cefalea, insomnio, inseguridad propia, taquicardia, problemas de concentración y memoria, pesadillas constantes, y agresividad contra su propia persona (Catañeda, 2020).

Patlán et al. (2022), realizaron una indagación acerca de la Escala de Cisneros que evidencia un cuestionario individual del psico-terror, la negación, estigmatización y rechazo social organizacional.

La escala es de ayuda para identificar a la víctima, es decir que para determinar a una persona que padezca acoso laboral, durante la evacuación, va a cumplir con las reglas de las 3 C positivamente, es decir que se muestren características hacía, la Constancia, Contra alguien, Con intención (Patlán et al., 2022).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación es de tipo aplicada, por lo que se recopiló datos estadísticos sobre las principales afecciones en la salud mental y física del trabajador de empresas ecuatorianas y cuál es su efecto en las víctimas de mobbing, proporcionando datos estadísticos medibles que sirvió como base estadística para la elaboración de tablas y gráficos de análisis estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018).

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

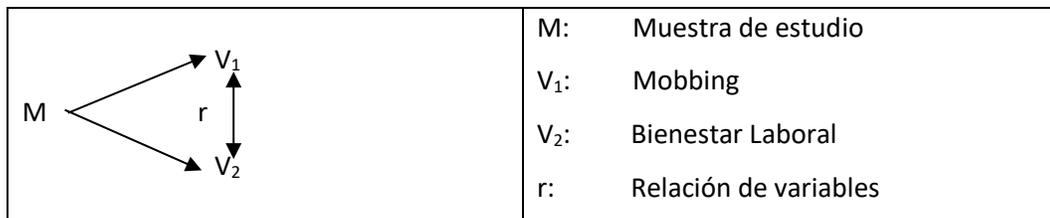
El presente trabajo es de observación no experimental, es el tipo de investigación que se realiza sin manipular las variables, está basado en la observación de la víctima del mobbing y como es afectado su salud mental al recibir violencia psicológica por parte de su entorno con el fin de analizar la información obtenida para sus respectivas

interpretaciones.

Es de tipo descriptivo por lo que, se analizó la información encontrada y se describió los datos encontrados durante el proceso; es correlacional, ya que, se analizó el grado de relación entre variables; transversal debido a que se recopiló la información en un periodo de tiempo determinado en una sola ocasión; no experimental, porque no se modificará, ni se influirá en la muestra estudiada (Hernández y Mendoza, 2018).

A continuación, se presenta un gráfico que describe el proceso investigativo.

**Figura 1 Descripción del proceso investigativo.**



Nota. La figura muestra el diseño que se tendrá en cuenta para la investigación. Fuente: (Hernández y Mendoza, 2018)

### **.3.2 Variables y operacionalización**

#### **Variable independiente: Mobbing.**

**Definición conceptual:** El mobbing es un tipo de acoso laboral, que se caracteriza por su gravedad, en la cual la víctima, es culpada, con el fin de perjudicar su vida personal y profesional (Ortiz et al., 2022).

**Definición operacional:** El estudio medirá el nivel de mobbing en el trabajador, desde los diferentes tipos de acoso laboral, mediante la escala de Cisneros que mide 43 tipos de conductas de mobbing en forma de escala de Likert.

**Indicadores:** La primera variable busca identificar el tipo de acoso laboral, mediante cuatro dimensiones como Acoso psicológico, Violencia física, Acoso Sexual, Burnout, mediante de doce indicadores.

**Escala de medición:** La escala a utilizar es de forma ordinal que será obtenida mediante

una encuesta tipo Likert aplicado en una sola ocasión.

### **Variable dependiente: Bienestar Laboral**

**Definición conceptual:** Sensación de satisfacción y realización en el ámbito laboral que va más allá de la ausencia de enfermedades. El bienestar laboral se centra en la percepción personal ante situaciones limitantes del ámbito personal (Castañeda et al., 2017).

**Definición operacional:** El estudio medirá el bienestar laboral del trabajador, desde el bienestar percibido del empleado hasta los efectos colaterales producidos, mediante la aplicación del cuestionario de bienestar laboral general, que consta de 6 subcomponentes.

**Indicadores:** la presente variable consta de dos dimensiones, efectos colaterales y bienestar laboral, la primera consta de siete indicadores que intentan detectar los efectos colaterales de las víctimas de mobbing, mediante la detección de: depresión, trastorno de personalidad, insomnio, cefaleas, mialgias, lumbalgia, pensamientos suicidas; la segunda dimensión se caracteriza por identificar el grado de bienestar laboral que se encuentra el trabajador mediante los indicadores: Satisfacción personal, bienestar psicológico, bienestar físico, bienestar económico.

**Escala de medición:** la escala de medición que se aplicó una sola ocasión es la escala de Likert.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la población o universo, se enfoca en el conjunto total de elementos a investigar de un tema determinado por el autor; la población total de la presente investigación fue de 68 operarios que laboran en una empresa privada en la comuna Valdivia, cantón Santa Elena – Ecuador, de forma cotidiana; el cual, se seleccionó mediante criterios de inclusión y exclusión basados en la necesidad del autor, donde, los criterios de inclusión son, los participantes deben ser del área de

producción de la empresa mencionada, deberán estar de acuerdo con el proceso investigativo, deberán dentro de la jornada laboral, mientras que, se excluirán al personal de otras áreas de la empresa, trabajadores que no deseen participar en el estudio, trabajadores que no se encuentren en horario durante la recolección de información.

### **3.3.2 Muestra**

La muestra según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se caracteriza por ser una porción de la población total a estudiar; la muestra del siguiente estudio fue 50 empleados de una empresa privada del cantón Santa Elena, escogidos de forma intencional.

### **3.3.3 Muestreo**

Para Hernández y Mendoza (2018), el muestreo es la técnica estadística basada en la detección de información una problemática a estudiar, mediante el método científico; en la presente investigación se eligió el método de selección de aleatorio intencional o por conveniencia del autor, donde, se seleccionó a participantes que se encuentran laborando en el área de producción de una empresa privada del cantón Santa Elena – Ecuador, en un determinado momento.

Se realizó una serie de preguntas a colaboradores de servicios a obtener datos y conocer como manejan el mobbing y cómo afecta esto en los colaboradores del área de producción de una empresa privada del cantón Santa Elena.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Los participantes deberán ser de una determinada área de producción de la empresa seleccionada, donde, cumplan las mismas funciones y se encuentren con la misma carga laboral.

## **3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

Para la recolección de la información se utilizó la observación directa y dos cuestionarios de respuestas cerradas que permitió medir la influencia de las variables descritas en la investigación.

Se aplicó la escala de Cisneros que es una escala tipo Likert con el que se buscó a empleados que sean víctimas de varios tipos de mobbing; el test se conforma de 43 preguntas las cuales intentan descubrir el grado de discriminación laboral a las que los empleados se encuentran dentro de sus plazas de trabajo y cómo esté afecta en la salud mental del trabajador de las empresas del sector (Rocha et al., 2022).

En el presente estudio se utilizó el test de factor de bienestar psicosocial que mide el grado de bienestar laboral del personal de empresas o instituciones, mediante la aplicación de 42 ítems agrupados en 6 escalas para conocer el bienestar Psicosocial y los efectos colaterales de un trabajador (Jara y Soplá, 2019).

Para la validación de datos se utilizó la herramienta V de Aiken, éste es un coeficiente estadístico que cuantifica los ítems de un test partiendo de la valoración de juicios de expertos y se obtiene resultados coherentes y consistentes de un contenido (Merino, 2023); en el presente estudio el coeficiente V de Aiken arrojó un valor superior a 0,89; datos que validan como fiable al instrumento a utilizar.

De la misma manera para la confiabilidad se utilizó la herramienta del Alfa de Cronbach que consiste en cuantificar una medida de consistencia o el grado de confiabilidad de un instrumento con escalas de Likert mediante el método estadístico, donde, se maneja rangos menores a  $\alpha \leq 0,5$  el instrumento es inaceptable y superior a un  $\alpha \geq 0,9$  indica excelencia (Rodríguez y Reguant, 2020); en el presente estudio el alfa de Cronbach arrojó datos superiores a 0,83 datos que validan como fiable al instrumento a utilizar.

### **3.5 Procedimientos**

En el proceso de recolección de información, elaboró una carta dirigida a la empresa a estudiar, explicando el motivo de la investigación y solicitando el ingreso a la institución, con el fin de recolectar información necesaria de los participantes, también se procedió a presentar el consentimiento informado validado por la institución de educación superior; se analizó las encuestas validadas, mediante el programa estadístico SPSS y se obtuvo el Alfa de Cronbach que indica la confiabilidad del instrumento, a través del juicio de expertos se obtuvo la validez del mismo, posterior, se aplicó el instrumento solicitando a los participantes que brinden 20 a 25 minutos, tiempo necesario para la explicación y

llenado correcto del test sobre mobbing y bienestar laboral enfocado a los trabajadores de una empresa privada del cantón Santa Elena.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En la recolección de información se ingresaron los datos tabulados a programas estadísticos SPSS y Excel, también, se subieron los datos encontrados al coeficiente de correlación, y se elaboró gráficos y análisis que faciliten la información encontrada durante el proceso investigativo.

### **3.7 Aspectos éticos**

El proceso investigativo, se mantiene bajo la normativa legal vigente, establecida en la constitución del Ecuador y la ley orgánica de salud; en el cumplimiento del código de ética establecido, se implementó el consentimiento informado elaborado por las autoridades de educación superior de la universidad Cesar Vallejo, donde, se explica el procedimiento a realizar de forma clara y precisa, resaltando los derechos de confidencialidad, garantizando las normas legales, alegando que los datos recolectados serán exclusivos para el estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de resultados

Los resultados que se obtuvieron en la investigación responden al objetivo principal Analizar el índice de mobbing y su relación en el bienestar laboral en los colaboradores del área de producción de una empresa privada de Santa Elena - Ecuador 2023, a través de la correlación de los objetivos específicos.

$$\text{Incidencia} = \frac{\text{número de casos nuevos}}{\text{Poblacion en riesgo}} \text{ en un tiempo determinado}$$

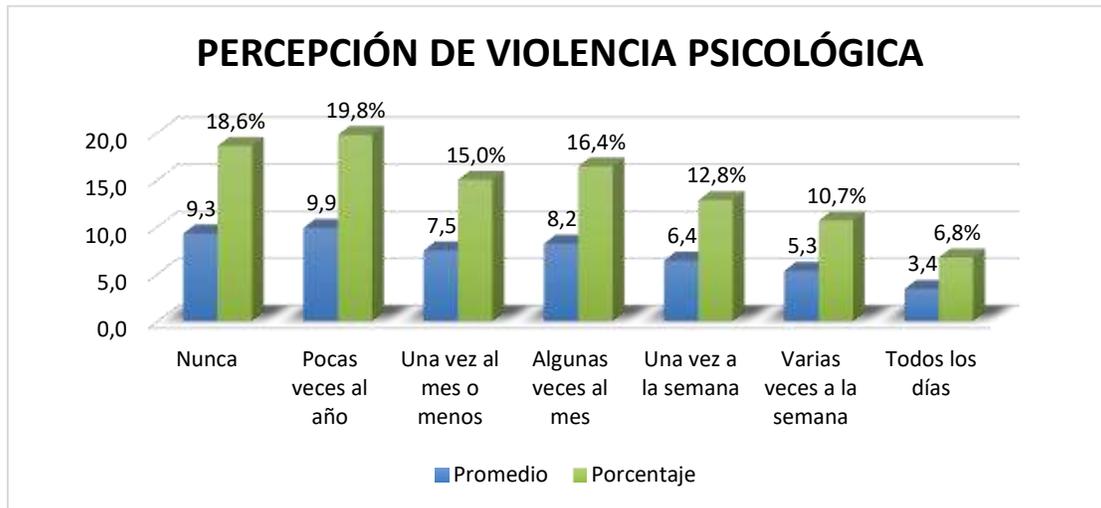
$$\text{Incidencia} = \frac{19.5}{50} \text{ 6 meses}$$

$$\text{Incidencia} = 39\%$$

Conforme al objetivo general se analizó que el índice de prevalencia del mobbing en los trabajadores de la empresa privada de Santa Elena, se vio reflejada en un 39%, este resultado se estableció después del análisis exhaustivo de los objetivos específicos, determinando a través del objetivo 1 que el tipo de acoso más frecuente de mobbing es la agresión psicológica 81,4%, seguida de la sexual 66% y por ultima la violencia física 58,8%, dentro del objetivo 2 se evaluó el nivel de bienestar laboral a través de la percepción del síndrome de Burnout con el 76% y los efectos colaterales que se presentan, 90% agotamiento físico, 88% dolores de espalda, 84% cefaleas, 68% trastornos digestivos, 66% alteraciones de sueño, 66% cansancio mental; a partir del objetivo 3, se evaluó la percepción de relación entre el mobbing y bienestar laboral, a través de 4 dimensiones como la satisfacción con un 84%, seguridad con un 88%, tranquilidad con un 94%, confianza con un 90%.

En la interpretación de los resultados de objetivo específico 1: Identificar el tipo de mobbing más frecuente en los trabajadores de producción de una empresa privada en el cantón Santa Elena- Ecuador, Se mostraron los siguientes resultados:

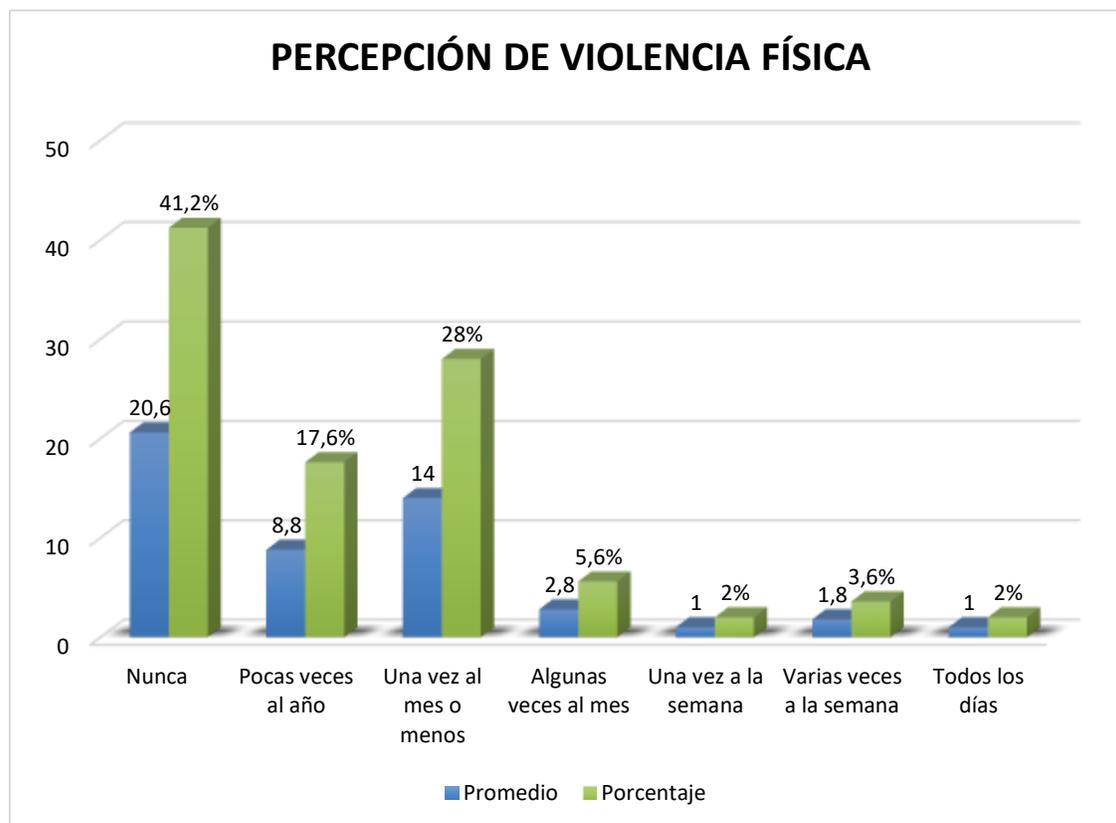
**Figura 2. Percepción de violencia psicológica**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta de la encuesta realizada a los trabajadores de una empresa privada de Santa Elena.

En la figura 2 respecto al análisis de la dimensión 1, violencia psicológica de los empleados de la empresa, se pudo evidenciar que el 19,8% de los empleados perciben acoso psicológico en la institución pocas veces al año, liderando la tabla, seguido del 18,6% de empleados que nunca han recibido este tipo de violencia, 15,0% tuvieron percepción de abuso psicológico al menos una vez al mes, 16,4% algunas veces al mes, 12,8% una vez a la semana, 10,7% varias veces a la semana, y 6,8% el grupo más reducido que se pronuncian su voz a la visualización de acoso psicológico diario, se hace referencia a Letelier et al. (2019), en su estudio acerca de las afectaciones que tienen los trabajadores frente a una precepcion de violencia psicologica, además consideró que los ambientes equilibrados y sanos son considerados un derecho para el trabajador.

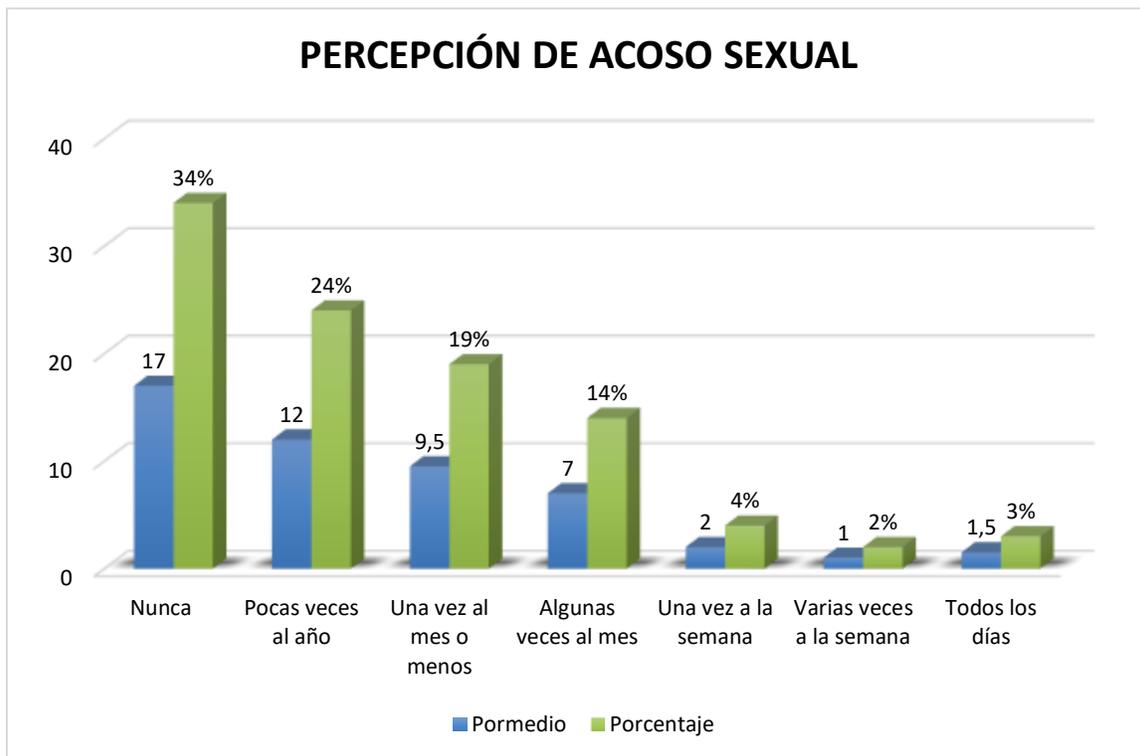
**Figura 3. Percepción de violencia física**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta de la encuesta realizada a los trabajadores de una empresa privada de Santa Elena.

En la figura 3, se analizó la segunda dimensión violencia física, se detalló los porcentajes de la siguiente manera: 41,2% no presencian actos de violencia que afecten la integridad física, el 28,0% brindó información acerca de los actos de violencias suscitados al menos una vez al mes, 17,6% han percibido pocas veces al año un acto de violencia física, 5,6% evidenció que estos sucesos ocurren varias veces en el mes, 3,6% varias veces a la semana, el 2,0% refirió que la violencia física ocurre una vez a la semana, y el 2,0% indicó que todos los días ocurren estos actos. Como lo expuso (Nava, et al 2020), el acoso sexual es uno de los principales indicadores del que el desarrollo no es el óptimo para el funcionamiento de una empresa, sin embargo, al normalizar las conductas de maltrato los empleados pueden sufrir estrés postraumático, generando pensamientos suicidas.

**Figura 4. Percepción de acoso sexual**

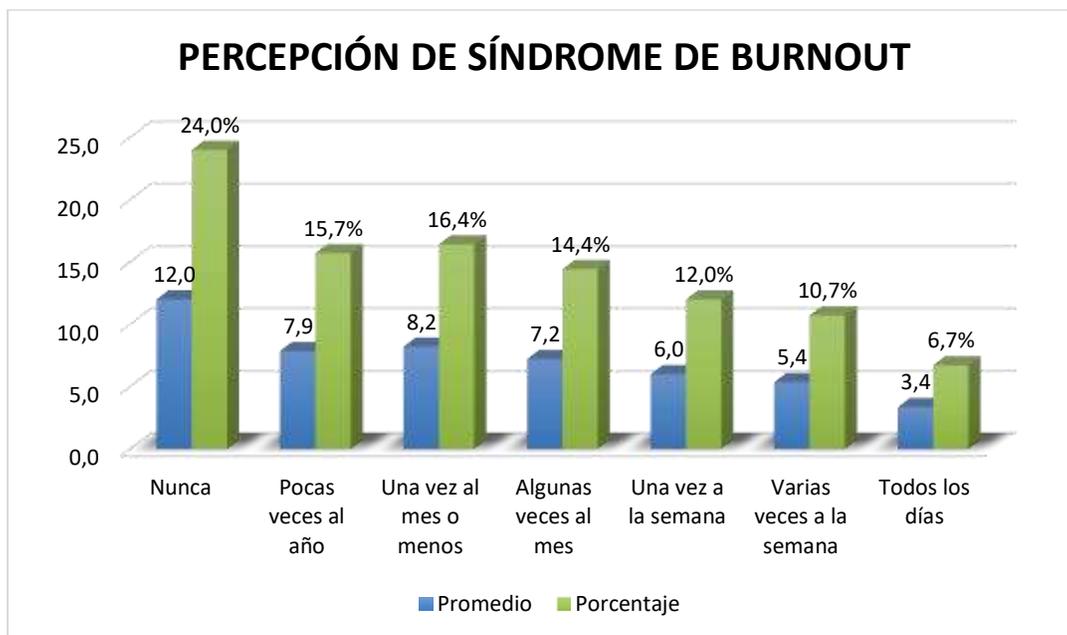


**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta de la encuesta realizada a los trabajadores de una empresa privada de Santa Elena.

En la figura 4 se detalló la dimensión 3: acoso sexual, para ello se analizaron los siguientes datos: 34% de los encuestados indicaron que nunca se ha presenciado sucesos de acoso sexual, 24% refirieron que pocas veces al año, 19% que al menos una vez al mes, 14% varias veces al mes, 4% una vez a la semana, 3% todos los días, 2% varias veces a la semana. Como lo dispuso (Nava, et al 2020) el acosos sexual puede definirse como el acontecimiento de mayor relevancia y preocupación dentro de la empresa, debido a que esto se evidencia en el desenvolvimiento laboral y profesional de los empleados.

En el estudio se estableció el objetivo específico 2: Evaluar el nivel de bienestar laboral y los efectos adversos presentados en víctimas de mobbing de una empresa privada Santa Elena -Ecuador, Acorde a este objetivo se analizó lo siguiente:

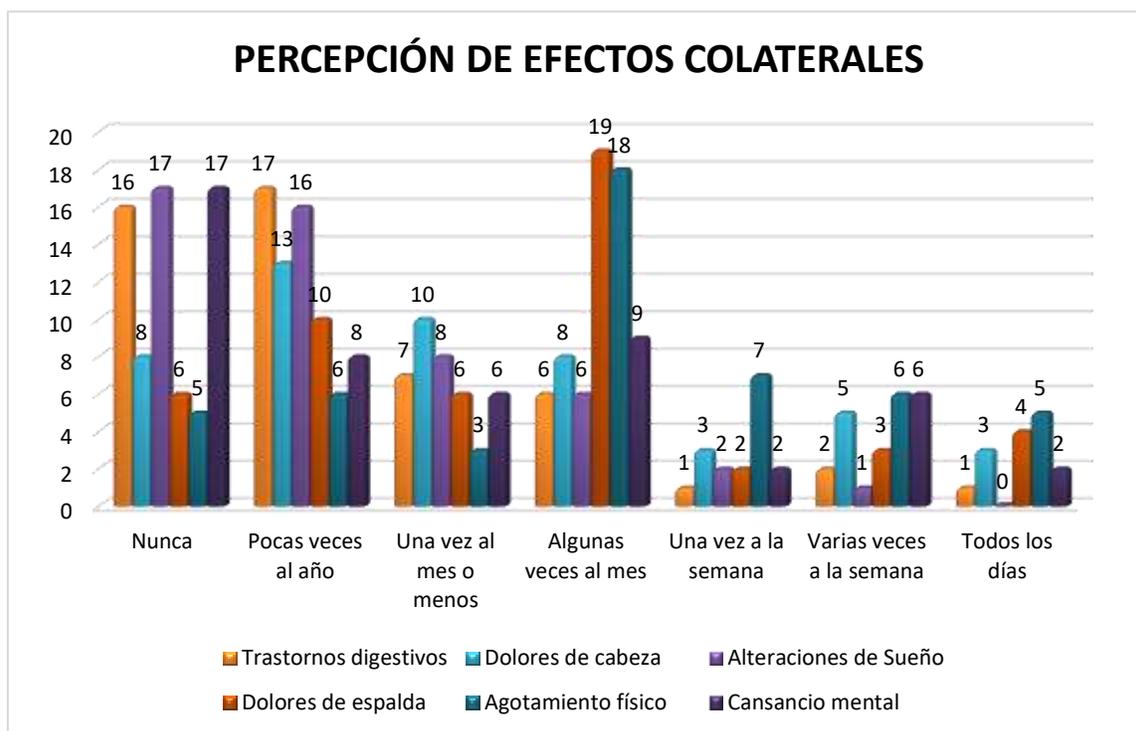
**Figura 5. Percepción de síndrome de Burnout**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta de la encuesta realizada a los trabajadores de una empresa privada de Santa Elena.

En la figura 5, se analizó acerca de la percepción de síndrome de Burnout en la empresa, que se detalló dentro de la cuarta dimensión, donde se mostraron los siguientes porcentajes, 24% nunca ha presenciado signos que hagan referencia a este síndrome, 16,4% al menos una vez al mes, 15,7% pocas veces al año, 14,4% varias veces en el mes, 12% al menos una vez a la semana, 10,7% varias veces en la semana y el 6,7% restante lo perciben a diario, en este ítem se pudo determinar una gran preocupación debido a que los signos que se marcan en los trabajadores se definen como despersonalización, agotamiento emocional o baja atención laboral y profesional al momento de realizar las tareas encomendadas, donde se pueden pasar desapercibidas por el resto de personas como se pudo realizar la comparación con el estudio dispuesto por (Valsania, et al 2022).

**Figura .6 Percepción de efectos colaterales**

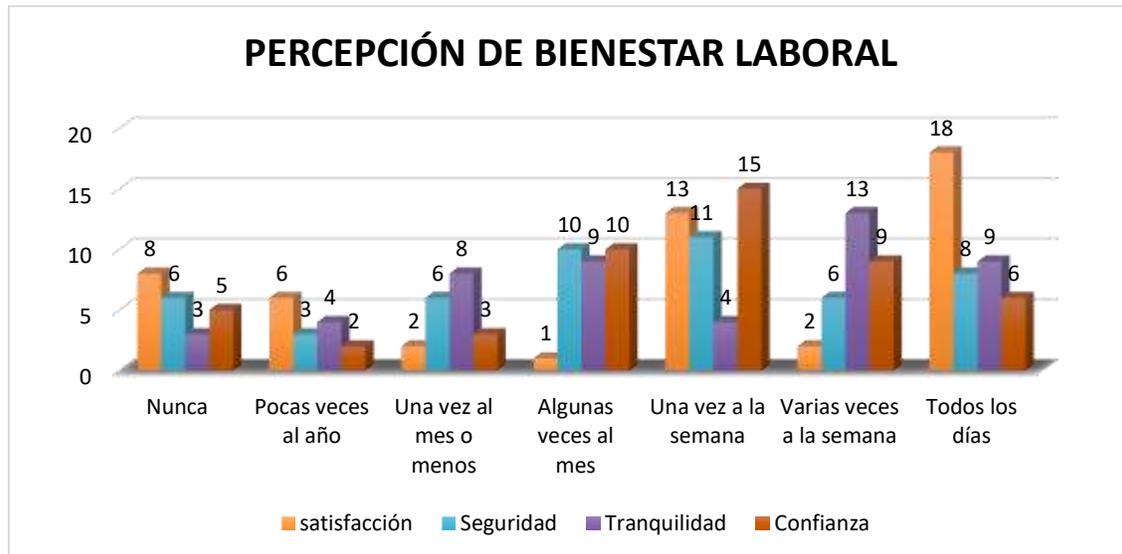


**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de una empresa privada de Santa Elena.

En la figura 6, se detalló la quinta dimensión: los efectos colaterales, empezando por los dolores de espalda con el porcentaje más alto con un 38% de incidencia en algunas veces al mes, el agotamiento físico con un 36% vuelve a coincidir en sentir esta molestia varias veces en el mes, los trastornos digestivos pueden presentarse pocas veces en el año alcanzando el porcentaje de 34%, las alteraciones de sueño del mismo modo suelen presentarse varias veces al año con un 32%, el cansancio mental tiene su incidencia varias veces en el mes con un 18% y los dolores de cabeza mostraron que son recurrentes pocas veces al año teniendo un 26%. Para (Medina y Lorany, 2022) en su indagación hablaron acerca de los efectos colaterales que poseen los trabajadores que son víctimas de acoso, los cuales son perjudiciales para su salud, afectando su estado mental y físico y con ello lleva la afectación en su desenvolvimiento profesional.

Acorde al objetivo específico 3: determinar el grado de relación entre mobbing y bienestar laboral de los trabajadores de producción de una empresa privada como Santa Elena-Ecuador se dedujo el siguiente análisis:

**Figura 7. Percepción de bienestar laboral**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta de la encuesta realizada a los trabajadores de una empresa privada de Santa Elena.

La imagen 7 mostró los resultados de las encuestas acerca de la dimensión de bienestar laboral donde se subdividió el análisis en satisfacción, seguridad, tranquilidad y confianza; mostrando el porcentaje más alto un 18% de trabajadores que sienten satisfacción a diario y un 8% que nunca sienten satisfacción, en el caso de la seguridad el porcentaje más alto se enfoca en sentirse protegidos solo algunas veces al mes con un 1% y el 6% nunca se sienten protegidos, acorde a la tranquilidad, el 13% muestra esta sensación varias veces a la semana, y 3% nunca, por último en relación a la confianza, el 15% publicó en sus encuestas que existe confianza una vez a la semana, y 2% pocas veces al año. Según (Jiménez, et al 2020) dispuso en su trabajo que las dimensiones de satisfacción. Seguridad, tranquilidad y confianza, deben ser fomentadas de manera positiva en la empresa, para mejorar las relaciones interpersonales dentro del ámbito profesional.

## Contrastación de la hipótesis

**Tabla 1. Datos estadísticos descriptivos**

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. Desviación	N
V.I. MOBBING	8,7200	6,46826	50
V.D. BIENESTAR LABORAL	5,5800	3,57480	50

Los datos estadísticos descriptivos que se mostraron en la tabla 1, enmarca las dos variables a estudiar, donde se establece como variable independiente (Mobbing) y variable dependiente (Bienestar Laboral).

**Tabla 2. Correlación entre las variables Mobbing y Bienestar Laboral**

		Correlaciones	
		V.I. MOBBING	V.D. BIENESTAR LABORAL
V.I. MOBBING	Correlación de Pearson	1	,984**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	2050,080	1115,120
	Covarianza	41,838	22,758
	N	50	50
V.D. BIENESTAR LABORAL	Correlación de Pearson	,984**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	1115,120	626,180
	Covarianza	22,758	12,779
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Comprobando la hipótesis existe relación entre las variables dependientes de mobbing e independiente de bienestar laboral donde se analizaron estas variables para corroborar los que muestran estadísticamente que existe una correlación bilateral de  $>0,98$  en correlación de Pearson.

## V. DISCUSIÓN

En el siguiente apartado se realizó una triangulación donde se compararon resultados con estudios previos, los antecedentes teóricos y conceptuales que se involucraron de varias formas en las variables investigativas.

En lo que respecta objetivo principal en analizar el índice de mobbing y su relación en el bienestar laboral en los colaboradores del área de producción de una empresa privada de Santa Elena – Ecuador 2023, como resultados, se visualizó en la investigación una estadística media de 39% en relación positiva para el mobbing, a través de signos presentes de mobbing como lo es el acoso laboral ya sea psicológico, físico o sexual, ese trabajo tuvo coincidencia con el artículo publicado por Chimpen et al. (2021), acerca del acoso psicológico laboral o mobbing en Perú, existiendo una relación de los signos presentados como lo son maltrato, humillación, falta de seguridad, agotamiento físico, mental, entre otros.

Acorde al objetivo específico 1: Identificar el tipo de mobbing más frecuente en los trabajadores de producción de una empresa privada del cantón Santa Elena-Ecuador. Se identificaron que los niveles de percepción psicológica se ven reflejado en los niveles de 61,7% de trabajadores percibieron incidencias de percepción de actos de abuso psicológico, como lo mostró Letelier et al. (2019), donde se muestra que los ambientes laborales adecuados generan menos impactos negativos acerca de la productividad laboral y su desempeño en la empresa, además de generar menos gastos de recuperación psicológica por parte de las víctimas, Letelier consideró que los ambientes laborales sanos mentalmente y psicológicamente deberían ser considerados como un derecho para el trabajador.

La percepción de la violencia física en los trabajadores fue analizada adecuadamente, donde se establecieron que el 41,2% generó la percepción de agresión contra su integridad física con frecuencia de una vez al mes o a diario, se compararon las características similares en los estudios de (Nava, et al 2020), donde se pudo establecer que la agresión física genera alteraciones psicológicas en los trabajadores, si bien esto afecta al ambiente laboral, la parte personal es una de las más afectadas con las

generación de pensamientos suicidas o de exclusión comunitaria.

El acoso sexual es uno de los factores más preocupantes, como se analiza el estudio, a pesar de que si incidencia evidenciada es baja, este factor porcentual se da por el temor a denunciar, o las amenazas por parte de los acosadores, en la encuesta establecida en el estudio, los resultados que se obtuvieron fueron de 42% siendo esta una cifra alarmante donde 21 trabajadores son los que tuvieron esta percepción de agresión sexual, se compara este resultado con el estudio de (Nava, et al 2020) donde mostró que la violencia sexual es una condición que se encuentra presente en el mundo laboral desde la antigüedad, por este motivo pueden pasar desapercibidas por los testigos, debido a la cotidianidad, sin embargo ya existen diferentes países que protegen la integridad de los trabajadores como vulneración de sus derechos, pero los reglamentos son escasos para su protección legal.

El objetivo de estudio 2 engloba: Evaluar el nivel de bienestar laboral y los efectos colaterales presentados en víctimas de mobbing de una empresa privada Santa Elena - Ecuador, para esto se estudió en el entorno laboral, el síndrome de burnout que es un trastorno muy común que ahora se reconoce y diagnostica más ampliamente, en la empresa en estudio más del 16% identifica características referentes a este síndrome. La OMS ha designado esta condición como un riesgo laboral debido a la importancia que ha adquirido. Se puede decir que el estrés, que tiene un efecto adverso sobre la propia salud y el bienestar, así como sobre el empleo y la sensación general de realización, es el malestar de nuestra civilización porque impregna todos los aspectos de la vida diaria. Un nuevo proceso, el síndrome de burnout, está emergiendo en el campo de la salud ocupacional (Valsania, et al 2022). Numerosos autores han aportado evidencias de que este síndrome es más prevalente en ocupaciones que exigen un estrecho contacto interpersonal y un enfoque humanista del trabajo, es decir, en ocupaciones que exigen mucho compromiso e implicación. De esta manera, una amplia gama de profesiones, entre las que mencionamos específicamente enfermeras, médicos, trabajadores sociales, psicólogos, dentistas, maestros y policías, pueden verse afectados.

Sin embargo, existen los trabajos que respaldan que mantener un ambiente laboral

adecuado generan grandes ventajas para la empresa como para las relaciones interpersonales de los trabajadores, así lo destacó (Medina y Lorany, 2022) en su investigación previa acerca de los efectos del estrés y bienestar laboral, sin embargo, se detalló los efectos colaterales que pueden padecer los trabajadores al momento de identificarse como víctima de mobbing, estos efectos colaterales se pueden distinguir cómo trastornos digestivos, Dolores de cabeza, Dolores de espalda, alteraciones de sueño coma agotamiento físico, cansancio mental.

Estos efectos colaterales fueron analizados Dentro de las encuestas de los trabajadores, dónde se obtuvieron los resultados de que 17 personas que alcanzan el 34% pueden presentar trastornos digestivos aproximadamente una vez al mes o incluido todos los días, los dolores de cabeza fueron recurrentes en 29 personas que son el 58%, las alteraciones del sueño pueden ser recurrentes en 17 personas o 34%, los dolores de espalda son más frecuentes con 38 personas padeciéndolo que suman un 76% del total, el agotamiento físico supera por poco alisten anterior con 39 trabajadores encuestados que lo sufre siendo este el 78% por último el cansancio mental también juega un papel fundamental con 25 personas que presenten este tipo de cansancio es decir el 50% de todos los trabajadores.

El objetivo específico 3: determinar el grado de relación entre mobbing y bienestar laboral de los trabajadores de producción de una empresa privada coma Santa Elena-Ecuador, se encontró relacionado a los factores de bienestar que contribuye a la disminución de la calidad de la atención al paciente y la falta de dedicación en la práctica médica es esta condición. El síndrome de burnout es un trastorno de adaptación crónico ligado al inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que afecta la calidad de vida de la persona y repercute negativamente en el estándar de los servicios de atención médica prestados (Jiménez, et al 2020). De esta manera pudimos acotar con el autor con los resultados obtenidos en el análisis de las encuestas acerca de la percepción del síndrome de burnout tienen un resultado porcentual del 60,3% Los signos que se identifican en los trabajadores como despersonalización, agotamiento emocional o baja atención laboral y profesional en el desempeño de las tareas asignadas, donde pueden pasar desapercibidos para el resto de las personas, permitieron determinar una

preocupación significativa en este ítem.

Se evaluaron cuatro dimensiones que estaban relacionadas al factor de bienestar laboral, los cuales son: satisfacción, seguridad, tranquilidad y confianza. En donde se evaluaron la respuesta de los 50 trabajadores, acerca de estos factores, se demostró que 8 personas nunca encuentran satisfacción dentro de su puesto de trabajo, 6 personas sienten inseguridad todos los días, 3 individuos muestran que no existe tranquilidad dentro de su puesto de trabajo, 5 trabajadores evidenciaron que existe mucha desconfianza entre compañeros y autoridades. En el estudio propuesto por (Jiménez, et al 2020) se habla acerca de estos factores de bienestar laboral y la forma cómo se perjudican los trabajadores cuándo son víctimas de mobbing, de acuerdo a la cosa psicológico los trabajadores se pueden mostrar cohibidos en su puesto de trabajo tanto en lo personal como en lo laboral.

El análisis general de las encuestas aplicadas a los trabajadores se enmarcó un nivel medio/alto positivo hacia mobbing, dónde se pueden establecer estrategias de prevención y promoción acerca del acoso laboral y cómo mejorar la convivencia entre trabajadores, cómo evitar el móvil en horizontal o vertical a través de capacitaciones o charlas para crear conciencia sobre los efectos colaterales que pueden afectar a cada una de las personas teniendo una posibilidad alta de que pueda terminar en algún suceso trágico.

Cómo siguiente punto, se evaluaron las hipótesis dónde se unificaron las variables tanto independiente como dependiente, las cuales son: mobbing y bienestar laboral, correspondientemente, el análisis realizado nos dio como resultado una correlación bilateral entre las variables con un valor superior a 0,98.

El mobbing y el bienestar laboral es un tema de investigación amplio qué diferentes autores llevaron a cabo en su debido momento, de la cual se rescataron las características similares qué ayudaron a brindar sostenibilidad al presente proyecto, estas peculiaridades fueron los signos y síntomas presentados por las víctimas de mobbing, el género de mayor repercusión en actos de acoso sexual, psicológico y físico, las edades de repercusión, personas de nuevo ingreso que tengan ideas superiores y

más creativas que sus compañeros, trabajadores más antiguos, objetivo de superarse sin importar cómo ni a quién dañar (Medina y Lorany, 2022).

El mobbing tiene diferentes dimensiones dónde se evidencia el desprestigio laboral, acoso, aislamiento voluntario y de grupo, comunicación inadecuada toma esto es una coincidencia en los trabajos estudiados previamente como (Valsania, et al 2022) lo mostró en su estudio dónde se recalcó que las víctimas de mobbing pueden presentar padecimientos relacionados al estrés lo cual crea un efecto negativo en el rendimiento de la persona dentro de la empresa generando un nivel de cooperación baja de acuerdo a la desmotivación que éste siente en el clima laboral inadecuado.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Acerca de la identificación de mobbing más frecuente el abuso psicológico, sobrepasa las estadísticas, seguido del abuso físico y por último el sexual, sin embargo, el mobbing que implique lo sexual es uno de los menos comentados debido a su encubrimiento personal y temor.
2. Los efectos adversos más notorios que presentan las víctimas se basan en: aislamiento, despersonalización, pensamientos suicidas, desintegración del vínculo personal y laboral, descenso de su eficacia profesional, efectos que pueden ser evitados en la actuación adecuada de los jefes inmediatos y superiores.
3. La determinación de la relación que existe entre mobbing y bienestar laboral se visualiza afectada, debido a la existencia de integrantes de la empresa que demostraron afectación negativa en la parte psicológica, física y sexual, por este motivo, se concluye que para este porcentaje de trabajadores el bienestar laboral no existe, debido a que se incrementa la tasa de desconfianza, desinterés e inseguridad.
4. El mobbing genera una variedad de disfunciones sociales que, si bien inicialmente no están relacionadas con el desempeño laboral, pueden tener un gran impacto en el crecimiento de la empresa y con esto se incrementan los gastos de la empresa, por las intervenciones legales y de apoyo psicológico para los agredidos.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las empresas realicen evaluaciones exhaustivas de los antecedentes de los candidatos para puestos laborales y administre las pruebas psicológicas adecuadas para garantizar que el nuevo empleado contribuya y se involucre en el ambiente de trabajo positivo, al mismo tiempo que le da la máxima prioridad al bienestar de los trabajadores.
2. A la empresa se le aconseja el manejo de sesiones psicológicas tempranas, a las víctimas de mobbing, para generar la pronta recuperación de las misma, y su inserción en el mundo laboral, además de brindar asesoramiento psicológico en los agresores, para ahondar el conocimiento acerca del impacto negativo que conllevan sus actos.
3. Se aconseja al establecimiento la creación de reglamento como primer paso en el desarrollo de la garantía de los derechos a la dignidad, la igualdad, el bienestar y mejora del desempeño de sus funciones, normalización y acciones de control en situaciones de mobbing.
4. En el campo de la gestión del talento humano, debe realizar reuniones, sesiones de capacitación y otras actividades que apoyen la interacción del personal laboral, ayudarlos a alcanzar los objetivos de los demás y, lo más importante, ayudarlos a comprender cuál es su propio bienestar personal.

## REFERENCIAS

- Ahumada, M., Ansoleaga, E., & Castillo, A. (2021). Acoso laboral y salud mental en trabajadores chilenos: el papel del género. *Cadernos de Saúde Pública*, 2(37), 102-123. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/0102-311X00037220>
- Almirall, P. (2019). Un proceso lesivo: el 'mobbing'. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 2, 53-59.
- Alonso, A. (2019). El acoso laboral o mobbing. *Universidad de Valladolid*, 1(2), 1-41.
- Ávila, J. (2020). El acoso laboral o mobbing como elemento causante de accidentes laborales. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 123-136. <https://doi.org/http://orcid.org/0000-0001-7127-1842>
- Bajaña, M., & Delgado, D. (2019). La incapacidad jurídica de sancionar el mobbing en los juzgados multicompetentes de Babahoyo. *JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH*, 4(3), 35-43.
- Blanco, Y., & Moros, H. (2020). Empoderamiento organizacional: factor protector del bienestar laboral. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 21(2), 60-5.
- Canteros, G. (2022). El fenómeno de la violencia y el acoso laboral: una mirada integral. *Revista de ciencias empresariales*, 7(7), 51-59.
- Castañeda, Y., Betancur, J., Salazar, N., & Mora, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), 1-13. <https://doi.org/2145-437X>
- Castro, J., & Zeballos, D. (2019). El mobbing, un atentado a los derechos fundamentales. *UNIVERSIDAD DE CHILE*, 1-97.
- Catañeda, L. (2020). Intervención cognitivo-conductual en trastorno adaptativo con síntomas depresivos. *Revista de psicología y educación*, 17(1), 18-39.
- Chamorro, F. (2020). Factores Asociados con el Estrés Laboral y la Productividad de Factores Asociados con el Estrés Laboral y la Productividad de Cantón Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2019. *Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG*, 1-76.
- Chimpen, N., Mercado, M., & Beltrán, R. (2021). Revisión sistemática del análisis del marco legal peruano en el ámbito del acoso psicológico laboral o Mobbing. *LEX*, 26, 173-196.

- Climent, J., García, J., Ortega, M., Navarro, Y., Vaca, R., & Gómez, J. (2023). Violencia en el trabajo y compromiso laboral en los profesionales de enfermería en España: un estudio transversal. *Rev Esp Salud Pública*, 97. <https://doi.org/202301003>
- Constitución Política de Perú. (2020). Derechos Fundamentales de la Persona. *Constitución Política de Perú*, 1-32.
- De la Cruz, R. (15 de 9 de 2021). Tratamiento de un caso de trastorno de ansiedad generalizada con terapia breve estratégica. *Retos de la Ciencia*, 5(11), 77-85. <https://doi.org/11.20210701.08>
- Del Pozo, H. (2017). ley orgánica reformatoria a la ley orgánica del servicio público y al código del trabajo para prevenir el acoso laboral. *Evolución Jurídica*, 9(116), 1-4.
- Del Pozo, H. (2017). Ley orgánica reformatoria a la ley orgánica del servicio público y al código del trabajo para prevenir el acoso laboral. *Ley orgánica reformatoria a la ley orgánica del servicio público y al código del trabajo para prevenir el acoso laboral*, (págs. 1-8). Quito.
- Didier, N. (8 de 2022). Evaluación de las propiedades psicométricas del cuestionario de terror psicológico de LEYMANN modificado (LIPT-60). *Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 17(12), 1-15.
- Diener, L. (2019). Modelos teóricos de mobbing. *Revista de Enfermería*, 4(5), 36-41.
- Duarte, R. (2019). Factores que influyen en el bienestar laboral. *Business School*, 1-9.
- Durbán, L. (2021). El foco de las intervenciones en acoso laboral. En L. D. Roda, *Universidad Europea de Valencia* (págs. 1-46).
- Félix, M. (julio de 2019). Análisis de los factores determinantes del mobbing y su incidencia en República Dominicana. *Universitat Rovira I Virgili*, 1-287.
- Gómez, C., & Sánchez, V. (Julio-Diciembre de 2021). Mobbing en una institución de educación superior en Colombia. *Aglala*, 12(2), 100-116.
- Hermosa, E. (2019). El mobbing o acoso laboral, pautas para su tratamiento en el Ecuador. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 1(1), 1-109.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. <https://doi.org/978-1-4562-6096-5>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *Encuesta Nacional de Empleo*,

*Desempleo y Subempleo - ENEMDU. INEC.*

- Isch, A. (2020). *Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y/o toda forma de violencia en los espacios de trabajo*. Ministerio del Trabajo.
- Jara, K., & Sopla, B. (2019). Propiedades psicométricas del cuestionario de bienestar laboral general en personal asistencial médico de dos hospitales de Chimbote. *La Referencia* . <https://doi.org/20.500.12692/39962>
- Jiménez, D., Ortiz, M., Monsalve, M., & Gómez, M. (2020). “Felicidad” asociada al bienestar laboral: categorización de variables. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 462-476.
- Lameiro, C. (2019). Violencia laboral. *Enfermería del Trabajo*, 3(3), 66-74.
- Lema, R. (2019). Trastorno adaptativo y sus efectos psicosociales. En R. Lema.
- Letelier, G., Navarrete, E., & Farfán, C. (Mayo de 2019). Síndromes organizacionales: mobbing y burnout. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 1(1), 29 - 40.
- Leymann, H. (2019). Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo. *Instituto Nacional de Salud Laboral*, 5(2), 1-14.
- Maderos, S., Luengo, C., & Alvarado, L. (2021). Efectos del estrés y el bienestar laboral con el trabajo a distancia en el entorno del COVID-19: México, Perú y Chile. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(27), 84-94.
- Matud, M., Velasco, T., Sánchez, L., Del Pino, M., & Voltes, D. (2020). Acoso Laboral en Mujeres y Hombres: Un estudio en la población española. *Salud de los Trabajadores*, 21, 19-30.
- Medina, M., & Lorany, E. (2022). Mobbing: el acoso laboral en los trabajadores. *Todo UNICATÓLICA*. <https://doi.org/20.500.12237/2420>
- Merino, C. (2023). Coeficientes V de Aiken: diferencias en los juicios de validez de contenido. *MHSalud*, 20(1), 1-10. <https://doi.org/10.15359/mhs.20-1.3>
- Montoya, E. (2021). MOBBING EL ACOSO LABORAL EN LOS TRABAJADORES. *Retos en la Gestión de la Salud Mental, un desafío para la Psicología Organizacional*, 1-20.
- Morales, J., Martín, J., & Amutio, A. (2021). Acoso psicológico laboral (Mobbing) y su impacto en el clima y desempeño laboral en maestros del sistema público de

- enseñanza del área sur de Puerto Rico. *MLS Psychology Research*, 4(1).  
<https://doi.org/10.33000/mlspr.v4i1.642>
- Nava, M., Reyes, A., Nava, W., & Cobos, S. (2020). Prevalencia del mobbing en las y los trabajadores de la industria maquiladora en Ciudad Juárez. *Región y sociedad*, 32. <https://doi.org/10.22198/rys2020/32/1306>.
- Navarrete, S. (2019). Desarrollo del Mobbing en el Trabajo. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Olmedo, L. (2022). Hostigamiento laboral o mobbing: un fenómeno psicosocial del día a día. *Visión Empresarial*, 12, 22-25. <https://doi.org/10.32645/13906852.1185>
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Panorama Laboral América Latina y el Caribe*. OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Convenio sobre la violencia y el acoso*. United Nations Agencyrss.
- Ortiz, M., Valencia, A., & Espinoza, E. (2022). Mobbing en profesionales de la salud. *Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo*, 10(20), 244-250. <https://doi.org/10.29057/icsa.v10i20.7809>
- Patlán, J., Rocha, A., Barrera, G., León, P., Leyva, M., & Moreno, S. (2022). Propiedades psicométricas de la Escala Cisneros para medir acoso psicológico (mobbing) en la organización. *RECAI Revista de Estudios en*, 11(31), 49-67.
- Pérez, D. (2019). El acoso laboral o mobbing laboral. *Revista Estado de Derecho*, 2, 4-24.
- Pérez, S. (2021). *Mobbing y clima laboral*. Zaragoza, España: Zaragoza.
- Pesantes, D., Lindao, M., Burgos, L., & Dimitrakis, L. (2019). La depresión y su abordaje desde la terapia cognitiva. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(2), 1095-1109.  
<https://doi.org/http://recimundo.com/index.php/es/article/view/492>
- Piñas, L., Viteri, B., & Álvarez, G. (2021). El despido intempestivo y el derecho al trabajo en Ecuador en tiempo de COVID 19. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3), 101-123.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2690>
- Polo, C. (2019). Juego de Roles: Una estrategia pedagógica para el fortalecimiento de la

- convivencia. *Cultura, educación y sociedad*, 9(3), 869–876.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.17981/cultedusoc.9.3.2018.103>
- Quimi, J. (2022). Riesgo psicosocial y desempeño laboral en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena. *Universidad Estatal Península de Santa Elena*, 1-172.
- Rocha, A., Barrera, G., León, P., Leyva, M., Moreno, S., & Patlán, J. (2022). Propiedades psicométricas de la Escala Cisneros para medir acoso psicológico (mobbing) en la organización. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 11(31), 48-67. <https://doi.org/2007-5278>
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *d'Innovació i Recerca En Educació*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Saavedra, T. (2022). Acoso sexual callejero verbal y no verbal: fenómeno social naturalizado. *Sarance*(48). <https://doi.org/10.51306/ioasarance.048.04>
- Solis, L., & Mora, R. (2022). Programas de capacitación y políticas para identificar y prevenir el acoso laboral en sus distintas modalidades en la empresa privada Roquetas del Mar. *Universidad Estatal Península de Santa Elena*, 1-110.
- Sticco, G., & Villanueva, C. (2022). *La violencia laboral en Perú*. FRIEDRICH-EBERT-STIFTUNG.
- Useche, M. Q. (20 de febrero de 2019). *Técnicas e instrumentos de recolección*. Técnicas e instrumentos de recolección.
- Valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3). <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>
- Westhues, K. (abril de 2019). El cruel arte del acoso psicológico. *Revista de la Educación Superior*, 1(5), 18.
- Yrigoyen, E. (2022). Teoría especulativa del arte. 2(31), 71-88.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.15366/bp2022.31.003>
- Zúñiga, M. (2019). Enfermería del Trabajo organizacional. Entre el mobbing y el acoso sexual. *Redalyc*, 1(1), 91-98.

**Anexo 1 Tabla de operacionalización de variables**

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional			Escala de Medición
		Definición Operacional	Dimensión	indicadores	
<b>Mobbing</b>	El mobbing es un tipo de acoso laboral, que se caracteriza por su gravedad, en la cual la víctima, es culpada, con el fin de perjudicar su vida personal y profesional.	El estudio medirá el nivel de mobbing en el trabajador, desde los diferentes tipos de acoso laboral, mediante la escala de Cisneros que mide 43 tipos de conductas de mobbing en forma de escala de Likert.	Acoso Psicológico	Amenazar Ridiculizar Acechar Criticar Discriminar	Ordinal
			Violencia Física	Golpes Forcejeos Laceración física	
			Acoso Sexual	Morbo Intimidación sexual	
			Burnout	Agotamiento físico Agotamiento Psicológico	

**Elaborado por:** Jennifer Suárez

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional			
		Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Bienestar Laboral</b>	Sensación de satisfacción y realización en el ámbito laboral que va más allá de la ausencia de enfermedades. El bienestar laboral se centra en la percepción personal ante situaciones limitantes del ámbito personal.	El estudio medirá el bienestar laboral del trabajador, desde el bienestar percibido del empleado hasta los efectos colaterales producidos, mediante la aplicación del cuestionario de bienestar laboral general.	Efectos colaterales	Depresión Trastornos de personalidad Insomnio Cefalea Mialgia Lumbalgia Pensamientos Suicidas	Ordinal
			Bienestar laboral	Satisfacción personal Bienestar Psicológico Bienestar físico Bienestar Económico	

**Elaborado por:** Jennifer Suárez

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.



Apéndice  
Escala Cisneros®

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?

Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos  
Jefes o supervisores  
Compañeros de trabajo  
Subordinados

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos  
0 Nunca  
1 Pocas veces al año o menos  
2 Una vez al mes o menos  
3 Algunas veces al mes  
4 Una vez a la semana  
5 Varias veces a la semana  
6 Todos los días

Comportamientos	Autor/es	Frecuencia del comportamiento						
		0	1	2	3	4	5	6
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	[ ]	0	1	2	3	4	5	6
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	[ ]	0	1	2	3	4	5	6

19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
21. Intentan aislar-me de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
23. Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
24. Me menosprecian personal o profesionalmente	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
40. Intentan persistentemente desmoralizarme	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	[ ]	0	1	2	3	4	5	6	
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (ver lista de preguntas 1a 43)	<input type="checkbox"/>	sí	no						

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el bienestar laboral

### Factor de Bienestar

#### Psicosocial

#### Escala de Afectos

**Instrucciones:** marque para cada uno de los pares de adjetivos dispuestos, el número con el que mejor se identifica.

*Actualmente, en mi trabajo, siento:*

Insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	Satisfacción
Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad
Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Potencia
Malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar
Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza
Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre
Confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad
Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza
Dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad

#### Escala de Competencias

**Instrucciones:** marque para cada uno de los pares de adjetivos dispuestos, el número con el que mejor se identifica.

*Actualmente, en mi trabajo, siento:*

Insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	Sensibilidad
Irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	Racionalidad
Incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	Competencia
Inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	Moralidad
Maldad	1	2	3	4	5	6	7	Bondad
Fracaso	1	2	3	4	5	6	7	Éxito
Incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	Capacidad
Pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	Optimismo
Ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	Eficacia
Inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	Utilidad

#### Escala de Expectativas

**Instrucciones:** marque en cada una de las situaciones que se le presentan el número con el que mejor se identifica.

Donde, mientras más se acerque a 1 implica que está bajando y mientras más se acerque a 7 implica que está subiendo.

	Está(n) bajando	1	2	3	4	5	6	7	Está(n) subiendo
<i>En mi trayectoria laboral:</i>									
Mi motivación por el trabajo		1	2	3	4	5	6	7	
Mi identificación con los valores de la organización		1	2	3	4	5	6	7	
Mi rendimiento profesional		1	2	3	4	5	6	7	
Mi capacidad para responder a mi carga de trabajo		1	2	3	4	5	6	7	
La calidad de mis condiciones de trabajo		1	2	3	4	5	6	7	
Mi autoestima profesional		1	2	3	4	5	6	7	
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo		1	2	3	4	5	6	7	
El equilibrio entre mi trabajo y mi vida privada		1	2	3	4	5	6	7	
Mi confianza en mi futuro profesional		1	2	3	4	5	6	7	
Mi calidad de vida laboral		1	2	3	4	5	6	7	
El sentido de mi trabajo		1	2	3	4	5	6	7	
Mi cumplimiento de las normas de la dirección		1	2	3	4	5	6	7	
Mi estado de ánimo Laboral		1	2	3	4	5	6	7	
Mis oportunidades de promoción Laboral		1	2	3	4	5	6	7	
Mi sensación de seguridad en el trabajo		1	2	3	4	5	6	7	
Mi participación en las decisiones de la organización		1	2	3	4	5	6	7	
Mi satisfacción con el trabajo		1	2	3	4	5	6	7	
Mi realización profesional		1	2	3	4	5	6	7	
El nivel de excelencia de mi organización		1	2	3	4	5	6	7	

Mi eficacia profesional	1	2	3	4	5	6	7	
Mi compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mis competencias profesionales	1	2	3	4	5	6	7	

### Factor de Efectos Colaterales

#### Escala de Somatización

Instrucciones: marque en cada una de las opciones, el número con el que mejor se identifica en cada situación. Donde, mientras más se acerque a 1 implica que lo siente con menos frecuencia "nunca" y mientras más se acerque a 7 implica que lo siente con mayor frecuencia "siempre".

<b>Nunca</b>	1	2	3	4	5	6	7	<b>Siempre</b>
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>								
Trastornos digestivos	1	2	3	4	5	6	7	
Dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6	7	
Alteraciones de Sueño	1	2	3	4	5	6	7	
Dolores de espalda	1	2	3	4	5	6	7	
Tensiones musculares	1	2	3	4	5	6	7	

#### Escala de Desgaste

Instrucciones: marque en cada una de las opciones, el número con el que mejor se identifica en cada situación. Donde, mientras más se acerque a 1 implica que lo siente con menos frecuencia "nunca" y mientras más se acerque a 7 implica que lo siente con mayor frecuencia "siempre".

<b>Nunca</b>	1	2	3	4	5	6	7	<b>Siempre</b>
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>								
Sobrecarga de Trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Desgaste emocional	1	2	3	4	5	6	7	
Agotamiento físico	1	2	3	4	5	6	7	
Cansancio mental	1	2	3	4	5	6	7	

#### Escala de Alienación

Instrucciones: marque en cada una de las opciones, el número con el que mejor se identifica en cada situación. Donde, mientras más se acerque a 1 implica que lo siente con menos frecuencia "nunca" y mientras más se acerque a 7 implica que lo siente con mayor frecuencia "siempre".

<b>Nunca</b>	1	2	3	4	5	6	7	<b>Siempre</b>
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>								
Mal Humor	1	2	3	4	5	6	7	
Baja realización personal	1	2	3	4	5	6	7	
Trato distante	1	2	3	4	5	6	7	
Frustración	1	2	3	4	5	6	7	

### Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos



#### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Psicól. Chavez Rivas Edith Katherine Mgs

Presente

Asunto: Validación de instrumentos mediante juicio de expertos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo expresarle que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura-Perú, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder realizar mi trabajo de investigación con el cual optare por el grado de magister.

El título de mi investigación es: **“Mobbing y bienestar laboral de colaboradores del área de producción de una empresa privada de Santa Elena - Ecuador 2023”** y siendo imprescindible de contar con docentes especializados, para poder aplicar los documentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de salud ocupacional.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ❖ Carta de presentación
- ❖ Definiciones conceptuales de la variables y dimensiones
- ❖ Operacionalización de las variables
- ❖ Protocolo de evaluación
- ❖ Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted no sin antes agradecerle, por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

**Suárez Ángel Jennifer**  
**C I: 0928869627**



	preguntas las cuales intentan descubrir el grado de discriminación laboral a las que los empleados se encuentran dentro de sus plazas de trabajo y cómo esté afecta en la salud mental del trabajador de las empresas del sector (Rocha et al., 2022).
--	--

#### Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de bienestar laboral general
<b>Autora:</b>	Lcda. Suárez Ángel Jennifer
<b>Procedencia:</b>	Goldberg y Williams (1996)
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Enfermería
<b>Significación:</b>	En el presente estudio se utiliza un test que mide el grado de bienestar laboral del personal de empresas o instituciones, mediante la aplicación de 42 ítems agrupados en 6 escalas para conocer el bienestar Psicosocial y los efectos colaterales de un trabajador

#### Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	
Bajo Nivel	
Moderado nivel	
Alto nivel	4





## **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Ing. Luis Eduardo Tomalá Villón. Mgs

Presente

Asunto: Validación de instrumentos mediante juicio de expertos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo expresarle que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura-Perú, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder realizar mi trabajo de investigación con el cual optare por el grado de magister.

El título de mi investigación es: **“Mobbing y bienestar laboral de colaboradores del área de producción de una empresa privada de Santa Elena - Ecuador 2023”** y siendo imprescindible de contar con docentes especializados, para poder aplicar los documentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de salud ocupacional.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- † Carta de presentación
- † Definiciones conceptuales de la variables y dimensiones
- † Operacionalización de las variables
- † Protocolo de evaluación
- † Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted no sin antes agradecerle, por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

**Suárez Ángel Jennifer**  
**C I: 0928869627**

**PROTOCOLO DE EVALUACIÓN**      **Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Ing. Luis Eduardo Tomalá Villón Mgs.
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( )
	Educativa ( )      Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ocupacional.
<b>Institución donde labora:</b>	Envasur S.A
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

**Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**Datos de la escala**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de Cisneros
<b>Autora:</b>	Lcda. Suárez Ángel Jennifer
<b>Procedencia:</b>	Creada por Iñaki Piñuel en el año 2000
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Enfermería
<b>Significación:</b>	el presente test tipo Likert, intenta buscar a empleados que sean víctimas de varios tipos de mobbing; el test se conforma de 43 preguntas las cuales intentan descubrir el grado de discriminación laboral a las que los empleados se encuentran dentro de sus plazas de trabajo y cómo esté afecta en la salud mental del trabajador de las empresas del sector (Rocha et al., 2022).

### Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de bienestar laboral general
<b>Autora:</b>	Lcda. Suárez Ángel Jennifer
<b>Procedencia:</b>	Goldberg y Williams (1996)
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Enfermería
<b>Significación:</b>	En el presente estudio se utiliza un test que mide el grado de bienestar laboral del personal de empresas o instituciones, mediante la aplicación de 42 ítems agrupados en 6 escalas para conocer el bienestar Psicosocial y los efectos colaterales de un trabajador

### Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	
Bajo Nivel	
Moderado nivel	
Alto nivel	4

### Escala de Desgaste

Instrucciones: marque en cada una de las opciones, el número con el que mejor se identifica en cada situación. Donde, mientras más se acerque a 1 implica que lo siente con menos frecuencia "nunca" y mientras más se acerque a 7 implica que lo siente con mayor frecuencia "siempre".

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>								
Sobrecarga de Trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Desgaste emocional	1	2	3	4	5	6	7	
Agotamiento físico	1	2	3	4	5	6	7	
Cansancio mental	1	2	3	4	5	6	7	

### Escala de Alienación

Instrucciones: marque en cada una de las opciones, el número con el que mejor se identifica en cada situación. Donde, mientras más se acerque a 1 implica que lo siente con menos frecuencia "nunca" y mientras más se acerque a 7 implica que lo siente con mayor frecuencia "siempre".

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>								
Mal Humor	1	2	3	4	5	6	7	
Baja realización personal	1	2	3	4	5	6	7	
Trato distante	1	2	3	4	5	6	7	
Frustración	1	2	3	4	5	6	7	

8

OBSERVACIONES\_-----

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( x )                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: TOMALÁ VILLÓN LUIS EDUARDO

Especialidad del validador: MÁSTER EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN,  
CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO  
AMBIENTE



F:

CI: 0924273816

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Lcda. Joseyn Quirumbay Perero

Presente

Asunto: Validación de instrumentos mediante juicio de expertos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo expresarle que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura-Perú, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder realizar mi trabajo de investigación con el cual optare por el grado de magister.

El título de mi investigación es: **“Mobbing y bienestar laboral de colaboradores del área de producción de una empresa privada de Santa Elena - Ecuador 2023”** y siendo imprescindible de contar con docentes especializados, para poder aplicar los documentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de salud ocupacional.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ❖ Carta de presentación
- ❖ Definiciones conceptuales de la variables y dimensiones
- ❖ Operacionalización de las variables
- ❖ Protocolo de evaluación
- ❖ Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted no sin antes agradecerle, por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

**Suárez Ángel Jennifer**  
**C I: 0928869627**



**PROTOCOLO DE EVALUACIÓN**

**Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Lcda. Joseyn Quirumbay Perero
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( X )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Clínica, quirúrgica, ocupacional.
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Básico Salinas Dr. José Garcés Rodríguez"
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

**Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**Datos de la escala**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de Cisneros
<b>Autora:</b>	Lcda. Suárez Ángel Jennifer
<b>Procedencia:</b>	Creada por Iñaki Piñuel en el año 2000
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Enfermería
<b>Significación:</b>	el presente test tipo Likert, intenta buscar a empleados que sean víctimas de varios tipos de mobbing; el test se conforma de 43 preguntas las cuales intentan descubrir el grado de discriminación laboral a las que los empleados se encuentran dentro de sus plazas de trabajo y cómo esté afecta en la salud mental del trabajador de las empresas del sector (Rocha et al., 2022).

### Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de bienestar laboral general
<b>Autora:</b>	Lcda. Suárez Ángel Jennifer
<b>Procedencia:</b>	Goldberg y Williams (1996)
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Enfermería
<b>Significación:</b>	En el presente estudio se utiliza un test que mide el grado de bienestar laboral del personal de empresas o instituciones, mediante la aplicación de 42 ítems agrupados en 6 escalas para conocer el bienestar Psicosocial y los efectos colaterales de un trabajador

### Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	
Bajo Nivel	
Moderado nivel	
Alto nivel	4

mientras más se acerque a 1 implica que lo siente con menos frecuencia "nunca" y mientras más se acerque a 7 implica que lo siente con mayor frecuencia "siempre".

	Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>									
Mal Humor	1	2	3	4	5	6	7		
Baja realización personal	1	2	3	4	5	6	7		
Trato distante	1	2	3	4	5	6	7		
Frustración	1	2	3	4	5	6	7		

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( X )      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Lcda. Joseyn Quirumbay Perero

Especialidad del validador: Magister en gestión de cuidados mención en unidades de emergencias y unidades de cuidados intensivos



Joseyn Quirumbay Perero  
Mag. en Gestión de Cuidados  
C.I. 2400292021

F: 1027-2022-2478355

CI: 2400292021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Carlos Santiago Flores Flores, Mgs

Presente

Asunto: Validación de instrumentos mediante juicio de expertos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo expresarle que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura-Perú, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder realizar mi trabajo de investigación con el cual optare por el grado de magister.

El título de mi investigación es: **“Mobbing y bienestar laboral de colaboradores del área de producción de una empresa privada de Santa Elena - Ecuador 2023”** y siendo imprescindible de contar con docentes especializados, para poder aplicar los documentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de salud ocupacional.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ❖ Carta de presentación
- ❖ Definiciones conceptuales de la variables y dimensiones
- ❖ Operacionalización de las variables
- ❖ Protocolo de evaluación
- ❖ Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted no sin antes agradecerle, por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

**Suárez Ángel Jennifer**  
**C I: 0928869627**



**PROTOCOLO DE EVALUACIÓN**

**Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Carlos Santiago Flores Flores, Mgs
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Clínica, quirúrgica, ocupacional.
<b>Institución donde labora:</b>	Envasur S.A.
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

**Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**Datos de la escala**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de Cisneros
<b>Autora:</b>	Lcda. Suárez Ángel Jennifer
<b>Procedencia:</b>	Creada por Iñaki Piñuel en el año 2000
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Enfermería
<b>Significación:</b>	el presente test tipo Likert, intenta buscar a empleados que sean víctimas de varios tipos de mobbing; el test se conforma de 43 preguntas las cuales intentan descubrir el grado de discriminación laboral a las que los empleados se encuentran dentro de sus plazas de trabajo y cómo esté afecta en la salud mental del trabajador de las empresas del sector (Rocha et al., 2022).

## Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de bienestar laboral general
<b>Autora:</b>	Lcda. Suárez Ángel Jennifer
<b>Procedencia:</b>	Goldberg y Williams (1996)
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Enfermería
<b>Significación:</b>	En el presente estudio se utiliza un test que mide el grado de bienestar laboral del personal de empresas o instituciones, mediante la aplicación de 42 ítems agrupados en 6 escalas para conocer el bienestar Psicosocial y los efectos colaterales de un trabajador

## Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	
Bajo Nivel	
Moderado nivel	
Alto nivel	4

**Factor de Efectos Colaterales**

**Escala de Somatización**

Instrucciones: marque en cada una de las opciones, el número con el que mejor se identifica en cada situación. Donde, mientras más se acerque a 1 implica que lo siente con menos frecuencia "nunca" y mientras más se acerque a 7 implica que lo siente con mayor frecuencia "siempre".

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>								
Trastornos digestivos	1	2	3	4	5	6	7	
Dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6	7	
Alteraciones de Sueño	1	2	3	4	5	6	7	
Dolores de espalda	1	2	3	4	5	6	7	
Tensiones musculares	1	2	3	4	5	6	7	

**Escala de Desgaste**

Instrucciones: marque en cada una de las opciones, el número con el que mejor se identifica en cada situación. Donde, mientras más se acerque a 1 implica que lo siente con menos frecuencia "nunca" y mientras más se acerque a 7 implica que lo siente con mayor frecuencia "siempre".

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>								
Sobrecarga de Trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Desgaste emocional	1	2	3	4	5	6	7	
Agotamiento físico	1	2	3	4	5	6	7	
Cansancio mental	1	2	3	4	5	6	7	

**Escala de Alienación**

Instrucciones: marque en cada una de las opciones, el número con el que mejor se identifica en cada situación. Donde, mientras más se acerque a 1 implica que lo siente con menos frecuencia "nunca" y mientras más se acerque a 7 implica que lo siente con mayor frecuencia "siempre".

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>								
Mal Humor	1	2	3	4	5	6	7	
Baja realización personal	1	2	3	4	5	6	7	
Trato distante	1	2	3	4	5	6	7	
Frustración	1	2	3	4	5	6	7	

8

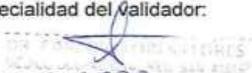
OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicable (x)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: *Flores Flores Carlos Santiago*

Especialidad del validador:

F:   
 CI: *0915 63 7730*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**PROTOCOLO DE EVALUACIÓN**
**Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Lcdo. Andy Damián Laínez Tomalá, Mgs
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Clínica, quirúrgica, ocupacional.
<b>Institución donde labora:</b>	Gobierno Autónomo Parroquial de Manglaralto
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

**Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**Datos de la escala**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de Cisneros
<b>Autora:</b>	Lcda. Suárez Ángel Jennifer
<b>Procedencia:</b>	Creada por Iñaki Piñuel en el año 2000
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Enfermería
<b>Significación:</b>	el presente test tipo Likert, intenta buscar a empleados que sean víctimas de varios tipos de mobbing; el test se conforma de 43 preguntas las cuales intentan descubrir el grado de discriminación laboral a las que los empleados se encuentran dentro de sus plazas de trabajo y cómo esté afecta en la salud mental del trabajador de las empresas del sector (Rocha et al., 2022).

### Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de bienestar laboral general
<b>Autora:</b>	Lcda. Suárez Ángel Jennifer
<b>Procedencia:</b>	Goldberg y Williams (1996)
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Enfermería
<b>Significación:</b>	En el presente estudio se utiliza un test que mide el grado de bienestar laboral del personal de empresas o instituciones, mediante la aplicación de 42 ítems agrupados en 6 escalas para conocer el bienestar Psicosocial y los efectos colaterales de un trabajador

### Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	
Bajo Nivel	
Moderado nivel	
Alto nivel	4

OBSERVACIONES\_-----

---

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ()      Aplicable después de corregir (  )      No aplicable (  )

Apellidos y nombres del juez validador: Laínez Tomalá Andy Damián

Especialidad del validador: Maestro en Gestión de los servicios de la salud

F: 

CI: 2400113169

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

## Anexo 4. Modelo del consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año de la Unidad, la paz y el Desarrollo”

Piura, 29 De Mayo del 2023

**SEÑOR**

**BLGO. JULIO ALBERTO TIGUA NARVÁEZ**

**GERENTE GENERAL DE ENVASUR ENVASES SURAMERICANOS S.A**

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación  
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 29 de Mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: SUÁREZ ÁNGEL JENNIFER KAREN
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : "MOBBING Y BIENESTAR LABORAL DE COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SANTA ELENA- ECUADOR 2023."

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



**Dr. Edwin Martín García Ramírez**  
**Jefe UPG-UCV-Piura**

## Anexo 5 base de datos

### Test de confiabilidad V de Aiken

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

Posterior al análisis de información se obtuvieron los siguientes resultados.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>
<b>V de Aiken</b>
<b>0,897</b>

### Test de confiabilidad Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Posterior al análisis de información se obtuvieron los siguientes resultados.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>
<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>0,835</b>

# Base de datos

simulacionav (ConjuntoDatos1) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficas Estadísticas Aplicaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 20 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12
1	1	1	1	3	3	4	2	3	2	3	3	
2	1	6	1	7	2	5	5	2	3	3	3	
3	2	4	2	1	2	1	5	1	1	1	1	
4	1	2	1	1	2	2	2	4	2	3	3	
5	1	1	4	3	2	3	3	1	4	3	3	
6	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	
7	1	4	3	4	2	2	2	4	1	3	3	
8	1	4	1	3	2	2	5	4	1	2	2	
9	5	1	2	7	4	3	3	1	2	5	5	
10	5	6	4	7	4	2	3	1	2	6	6	
11	1	5	2	1	2	3	1	1	1	1	1	
12	1	1	1	4	2	2	1	1	2	3	3	
13	1	6	4	1	4	2	4	2	4	1	1	
14	1	5	1	2	1	1	2	3	1	1	1	
15	2	5	4	1	4	2	4	2	4	1	1	
16	5	4	4	7	4	3	2	4	2	2	2	
17	1	1	1	2	1	2	1	4	1	5	5	
18	1	3	2	2	2	3	2	2	2	6	6	
19	1	4	2	1	2	2	5	2	2	2	2	
20	2	4	1	1	4	5	4	2	3	2	2	
21	5	4	2	1	1	2	2	2	3	4	4	
22	1	1	2	1	1	2	1	4	2	3	3	
23	1	4	2	5	3	2	3	3	1	3	3	

27°C Máximo: 30.00

IBM SPSS Statistics Processor está listo

License ON

ESP LAA

8:54 12/5/2023